Міністерство культури України

Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка

# ЗВІТ
# ПРО НАУКОВО-ДОСЛІДНУ РОБОТУ
## Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу (2014 р.)

2017

УДК **[024:027.021:001.814](477.54)ХДНБ**

Міністерство культури України
Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка
(ХДНБ ім. В. Г. Короленка)
61003, Харків, провулок Короленка, 18,
*телефон:* (057) 731–11–01,
*e-mail:* info@korolenko.kharkov.com

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ХДНБ ім. В. Г. Короленка
В. Д. Ракитянська
______________________________
(підпис) (розшифровка підпису)

**ЗВІТ**
**ПРО НАУКОВО-ДОСЛІДНУ РОБОТУ**

# ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ І ЗАПИТИ КОРИСТУВАЧІВ ХДНБ ім. В. Г. КОРОЛЕНКА З ПОЗИЦІЙ МОНІТОРИНГУ (2014 Р.)

Електронне видання

*На правах рукопису*

Виконавець: головний бібліотекар
відділу науково-методичної роботи
__________________ І. А. Карнаух
підпис (дата)

Харків
2017
Рукопис закінчено 30.03.2017 р.

# СПИСОК ВИКОНАВЦІВ

| | | |
|---|---|---|
| головний бібліотекар відділу науково-методичної роботи | ____________________ (підпис) (дата) | І. А. Карнаух (реферат, вступ, висновки, рекомендації, розділи, додатки) |
| головний бібліотекар кабінету бібліотекознавства імені Л. Б. Хавкіної (до 1.09.2014 р. бібліотекар 1 категорії науково-дослідного відділу бібліотекознавства і бібліографознавства) | ____________________ (підпис) (дата) | Ю. В. Ходарєва (он-лайн анкетування) |

УДК **[024:027.021:001.814](477.54)ХДНБ**

Затверджено вченою радою
Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка
(протокол № 2 від 07.06.2016 р.)

Укладач Ірина Анатоліївна Карнаух,
Надання матеріалів он-лайн анкетування Юліана Владиславівна Ходарєва

Науковий редактор Людмила Володимирівна Глазунова,
кандидат наук із соціальних комунікацій

Редактор Наталія Олександрівна Стрілець,
кандидат наук із соціальних комунікацій

Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу (2014 р.) [Електронний ресурс] : звіт про наук.-дослід. роботу / М-во культури України, Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка ; виконавець І. А. Карнаух ; [виконавець довідки з он-лайн анкетування Ю. В. Ходарєва]. – Електрон. дані. – Харків, 2017. – 167 с., 55 табл., 11 фото + презентація (25 слайдів). – URL: http://bit.ly/2s1SDvK. – На правах рукопису. – Назва з екрана.

## РЕФЕРАТ

Звіт про НДР: 167 с., 55 табл., 11 додатків, 14 джерел, 11 фото, презентація (25 слайдів).

Об'єкт дослідження – користувачі всіх категорій ХДНБ ім. В. Г. Короленка.

Мета роботи – визначення тенденцій розвитку та прогнозування інформаційних потреб (ІП) користувачів шляхом довгострокового моніторингу за постійними показниками.

Методи дослідження: аналітичний, системний (узагальнення ІП), хронологічний (відстеження змін в ІП), порівняльний (визначення відмінностей ІП), соціологічний (анкетування), прогнозування (підбиття підсумків дослідження й обґрунтування пропозицій).

Наводяться результати анкетування 2014 року, проведеного в межах довгострокового дослідницького проекту «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» серед користувачів усіх категорій. Уперше було надано результати пробного електронного анкетування респондентів засобами Google forms.

В анкетуванні взяли участь 400 респондентів, після обробки, 392 анкети визнані придатними для аналізу й узагальнення. За результатами дослідження

основний контингент опитаних: спеціалісти – 33,9%, студенти (32,7%), науковці – 29,3%. Серед опитуваних – незначна кількість робітників (1,3%) та читачів з категорії «інші» (2,8%). Найбільше опитуваних має технічну освіту (14%). Кількість читачів з гуманітарною освітою: філологічна – 10,2%, галузі освіти, культури – 9,4%, історична – 8,9%. Найчисленнішими групами виявилися користувачі віком до 25 років (35,2%) та 25–39 років (31,6%). Більшість респондентів (29,6%) стали читачами бібліотеки нещодавно (від 1 до 3 років), або з читацьким стажем понад 10 років – 29,1%. Дослідження показало, що основною метою звернення респондентів до бібліотеки є наукова та самоосвітня діяльність.

Проведене дослідження дозволило виявити пріоритети читачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка: в галузевій літературі, хронологічному зрізі матеріалів та документи якими мовами замовляються.

Запропоновані респондентам запитання анкети виявили ставлення до каталогів та баз даних (БД) бібліотеки.

У звіті наводяться відомості стосовно незадоволеного попиту читачів (кількість видань, які не знайшли респонденти у фонді, кількість відмов, причини відмов).

Проаналізовано зауваження та пропозиції респондентів щодо задоволення ІП та якості обслуговування.

Дослідниками було надано рекомендації щодо покращення організації проведення досліджень та запровадження онлайн-анкетування.

Дослідження показало, що найбільше на відмову читачам впливають об'єктивні чинники. Відсутність видання або його мала екземплярність зумовлені обмеженістю фінансування та недоліками видавничої політики (недостатність тиражів, особливо наукових матеріалів), переорієнтацією друкованих видань на мережеві форми.

Результати дослідження запропоновано використати при розробці перспективних планів бібліотеки.

ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ, ЧИТАЧІ, КОРИСТУВАЧІ БІБЛІОТЕКИ, МОНІТОРИНГ, ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА НАУКОВА БІБЛІОТЕКА імені В. Г. КОРОЛЕНКА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ, ЧИТАТЕЛИ, ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БИБЛИОТЕКИ, МОНИТОРИНГ, ХАРЬКОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА имени В. Г. КОРОЛЕНКО INFORMATION NEEDS, READERS, MONITORING, KHARKIV KOROLENKO STATE SCIENTIFIC LIBRARY.

Умови одержання звіту: за запитом. 61003, Харків, пров. Короленка, 18.

## ЗМІСТ

Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів ...... 7
Передмова ...... 8
Довідка за результатами вивчення теми «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позиції моніторингу» у 2014 році...... 9
Висновки ...... 23
Рекомендації ...... 25
Список бібліографічних посилань...... 28
*Додаток А* ...... 29
*Додаток Б* ...... 33
*Додаток В* ...... 35
*Додаток Г* ...... 49
*Додаток Д* ...... 98
*Додаток Е* ...... 104
*Додаток Ж* ...... 113
*Додаток К* ...... 127
*Додаток Л* ...... 144
*Додаток М* ...... 149
*Додаток Н* ...... 155

# ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

| | |
|---|---|
| БД | База даних |
| БФ | Бібліотечний фонд |
| ВАК | Відділ наукової обробки документів і організації алфавітних каталогів |
| ВБІСТ | Відділ впровадження бібліотечно-інформаційних систем і технологій та підтримки баз даних |
| ВІП | Відділ науково-інформаційного забезпечення інноваційних процесів |
| ВКР | Відділ консервації і реставрації |
| ВЛІМ | Відділ літератури іноземними мовами та міжнародних зв’язків |
| ВОК | Відділ обслуговування користувачів |
| ВОНДР | Відділ організації науково-дослідної роботи |
| ВРД | Відділ комплексної репрографії документів і формування страхового фонду |
| ВСК | Відділ наукової систематизації, предметизації та організації систематичних каталогів |
| ВУ | Відділ «Україніка» імені Т. Г. Шевченка |
| ВФД | Відділ наукового формування документних ресурсів і документообміну |
| ДПА | Довідково-пошуковий апарат |
| ЕК | Електронний каталог |
| ІБВ | Відділ інформаційно-бібліографічної роботи |
| ІП | Інформаційні потреби |
| КБ | Кабінет бібліотекознавства імені Л. Б. Хавкіної |
| МБА та ЕДД | Відділ міжбібліотечного абонементу та електронної доставки документів |
| НДВК | Науково-дослідний відділ документознавства, колекцій рідкісних видань і рукописів |
| НМВ | Науково-методичний відділ |
| НМР | Відділ науково-методичної роботи |
| СНГ | Союз независимых государств |
| СЦ | Соціокультурний центр |
| ХДНБ | Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка |

# ПЕРЕДМОВА

Понад століття в ХДНБ ім. В. Г. Короленка проводяться дослідження, головною метою яких є поліпшення якості обслуговування читачів, максимальне задоволення їх інформаційних запитів і потреб. Бібліотека брала участь у таких загальнодержавних дослідженнях: «Незадоволений читацький попит на вітчизняну книжкову продукцію, пропозиції щодо її видання та перевидання», «Інформаційні потреби і запити користувачів наукових бібліотек системи Міністерства культури і мистецтв України на документи з техніки»; регіональних дослідженнях та дослідницьких проектах – «Бібліотека у дзеркалі соціології», «Харків – територія читання молоді». Наукова бібліотека проводила локальні дослідження: «Пріоритети у попиті читачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка», «ХДНБ ім. В. Г. Короленка очима її користувачів та працівників», «Формування інформаційної культури користувача ХДНБ ім. В. Г. Короленка» тощо. У межах досліджень вивчалися ІП у галузевій літературі та ІП користувачів Інтернет-центру: «Інформаційні потреби і запити фахівців – користувачів відділу технічної літератури на патентну документацію», «Читачі-студенти як споживачі патентної та нормативно-технічної документації», «Портрет користувача Інтернет-центру ХДНБ ім. В. Г. Короленка» тощо.

Цікавим досвідом було проведення комплексних досліджень сумісно з іншими бібліотеками. У 1989 – 1990 рр. спільно з Центральною науковою бібліотекою Харківського державного університету імені О. М. Горького (нині – Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна) було виконано дослідження «Читатель-студент и совершенствование системы его обслуживания». У 2003 році разом з Науково-технічною бібліотекою Національного технічного університету «ХПІ» було реалізовано регіональне дослідження «Студент ХПІ – читач ХДНБ ім. В. Г. Короленка».

Перше соціологічне дослідження «Користувачі ХДНБ ім. В. Г. Короленка» з циклу матеріалів з вивчення ІП користувачів проводилося відділом організації науково-дослідної роботи (ВОНДР) ХДНБ ім. В. Г. Короленка у 2000 та 2001 роках. Саме тоді був розроблений перший варіант анкети, яка стала базовою для проведення подальших досліджень щодо інформаційних потреб і запитів користувачів. У 2003 році працівники ВОНДР розпочали розробку теми «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу». Було підготовлено програмно-методичну документацію, оновлено анкету.

У 2003–2012 рр. довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» реалізовувався щороку, з 2013 року – один раз на 2 роки (в 2014 році).

## ДОВІДКА ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВИВЧЕННЯ ТЕМИ «ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ КОРИСТУВАЧІВ ХДНБ ім. В. Г. КОРОЛЕНКА З ПОЗИЦІЇ МОНІТОРИНГУ» У 2014 РОЦІ

Головною функцією існування наукової бібліотеки є *«інформаційно-комунікативна функція наукової бібліотеки. Її суть – у формуванні інформаційного потенціалу бібліотеки та його доведенні по різноманітних комунікативних каналах до учених і спеціалістів»* [1, с. 11]. Саме вивчення інформаційного потенціалу, ІП користувачів, визначення рівня їх задоволеності якістю бібліотечних послуг цікавить бібліотекарів-дослідників. Найкращим критерієм оцінки діяльності бібліотек, їх конкурентоспроможності є висока якість обслуговування читачів. *«Управління якістю роботи бібліотек неможливе без організації ефективного зворотного зв'язку, спрямованого на оцінку відповідності діяльності бібліотечно-інформаційних установ очікуванням та вимогам сучасного користувача. Організація і проведення бібліотеками систематичних та планових соціологічних досліджень набуває важливого значення як ефективна соціокомунікаційна технологія вивчення інформаційних потреб користувачів, визначення рівня їх задоволеності якістю бібліотечних послуг»* [2, с. 1].

Вивчення бібліотечних процесів, об'єктів та суб'єктів бібліотечної діяльності має сенс, коли охоплює багато показників та факторів і дозволяє спостерігати за ними протягом тривалого часу. Цим вимогам відповідають моніторингові дослідження, які допомагають своєчасно виявити, проаналізувати, а іноді і попередити негативні тенденції або спрогнозувати подальший розвиток важливих процесів.

Моніторинг будь-якого процесу розуміється як *«неперервне стеження»* за процесом *«з метою виявлення його відповідності бажаному результату»* [3, с. 538], *«регулярне періодичне вивчення кількісних показників»* процесу [4, с. 521], а регулярний – це такий, *«який відбувається, здійснюється систематично, рівномірно, через певні проміжки часу»* [5, с. 1021]

Під моніторингом розуміється – спеціально організована та постійно діюча система збору та аналізу інформації для оцінки (діагностики) стану, тенденцій розвитку і виявлення існуючих проблем під час реалізації [6, с. 67].

Важливим доповненням до визначення терміну є зауваження щодо стандартності показників протягом тривалого часу, які змінюються лише з появою нових проблем і зникненням старих. Саме постійні показники дають можливість дослідити ситуації та об'єкти в динаміці. Саме цим, зазначає вчений-бібліотекознавець Микола Семенович Карташов, моніторинг відрізняється від звичних бібліотечних досліджень. Для якісного проведення моніторингу: *«Необхідна більш ретельно організована система збору та обробки первинної інформації. Статистичний метод передбачає не тільки збір інформації, але й аналіз, інтерпретацію, оцінку цифрових відомостей і даних»* [7, 7–8].

Моніторинг упровадження результатів науково-дослідних робіт, що виконуються науково-дослідними установами – регулярне відстеження його перебігу шляхом збирання та подання відомостей про кількісні і якісні показники оприлюднення, розповсюдження та використання продукції, виготовленої в межах таких робіт.

Моніторинг результатів досліджень реалізується у науковій (монографії, збірники наукових праць, матеріали конференцій тощо), навчальній, довідковій продукції, електронних ресурсах, аналітичних матеріалах, рекомендаціях конференцій, інших науково-практичних заходів, інформаційних, бібліографічних, реферативних, оглядових виданнях, дайджестах.

Згідно з ДСТУ 7448:2013 Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять: *«**Інформаційна потреба** (information needs (en), информационная потребность (ru)) – вимога користувача інформації щодо отримання будь-яких даних, повідомлень, фактів для вирішення питань або проблем, пов'язаних з науковою чи практичною діяльністю»* [8, с. 5; 9, с. 10].

*«**Інформаційний запит** (information request (en), информационный запрос (ru)) – інформаційна потреба користувача інформації, подана природною мовою (див. також ДСТУ ISO 5127)»* [10, с. 10].

*«**Користувач бібліотеки** (reader (en), пользователь библиотеки (ru) – фізична чи юридична особа, яка користується послугами бібліотеки* (див. також Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»).

***Користувач (інформації); споживач інформації*** *(information user (en), пользователь информационной системы (ru)) – особа чи організація, що отримує інформацію, яку надає бібліотека, інформаційний орган,*

*інформаційний центр чи будь-яка інформаційна система»* (див. також ДСТУ ISO 5127) [11, с. 3].

Для своєчасного виявлення та аналізу динаміки в ІП і запитах користувачів, а також підвищення якості бібліотечного обслуговування з 2003 року в ХДНБ ім. В. Г. Короленка реалізується довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу».

Об'єктом дослідження стали різні категорії користувачів бібліотеки ХДНБ ім. В. Г. Короленка: науковці, спеціалісти, студенти, робітники та інші (особи з неповною середньою або середньою освітою).

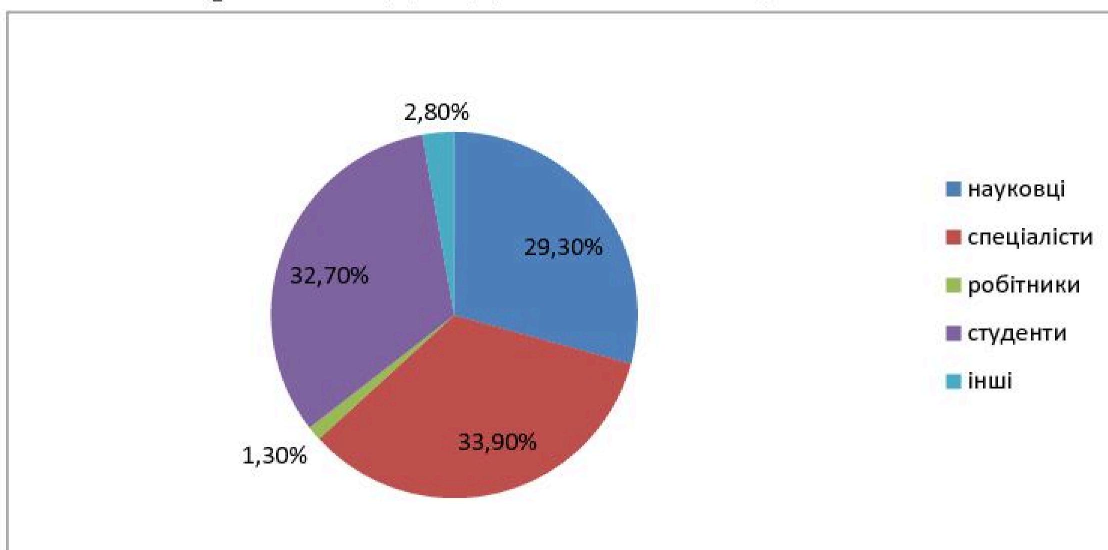
Предмет дослідження – ІП користувачів бібліотеки ХДНБ ім. В. Г. Короленка.

Під час дослідження ІП користувачів бібліотеки були використані як теоретичні, так й емпіричні дослідницькі методи: аналітичний, системний (узагальнення ІП), хронологічний (відстеження змін в ІП), порівняльний – (визначення відмінностей ІП), соціологічний (анкетування), прогнозування (підбиття підсумків дослідження й обґрунтування пропозицій).

У 2014 році працівниками науково-дослідного відділу бібліотекознавства і бібліографознавства спільно з працівниками відділів бібліотеки, що обслуговують користувачів було проведено анкетування в межах моніторингового дослідження (див. додаток Б). Розроблено пробну електронну версію анкети засобами google forms, яка була доступна на сайті бібліотеки (див. додаток В). Розміщено посилання на анкету на офіційних сторінках бібліотеки у соціальних мережах (Facebook, Twitter, ВКонтакте, FriendFeed). Анкета містила 15 запитань, серед яких були закриті, напівзакриті та відкриті, альтернативні та запитання-меню. Було розповсюджено 400 анкет серед читачів за відсотковим співвідношенням категорій користувачів у відділі обслуговування користувачів, відділі міжбібліотечного абонементу та електронної доставки документів, відділі інформаційно-бібліографічної роботи, соціокультурному центрі, відділі «Україніка» імені Т. Г. Шевченка, відділі науково-інформаційного забезпечення інноваційних процесів, відділі літератури іноземними мовами та міжнародних зв'язків, кабінеті бібліотекознавства імені Л. Б. Хавкіної, науково-дослідному відділі документознавства, колекцій рідкісних видань і рукописів, відділі науково-методичної роботи. Після обробки анкет 392 були визнані придатними до аналізу й узагальнення.

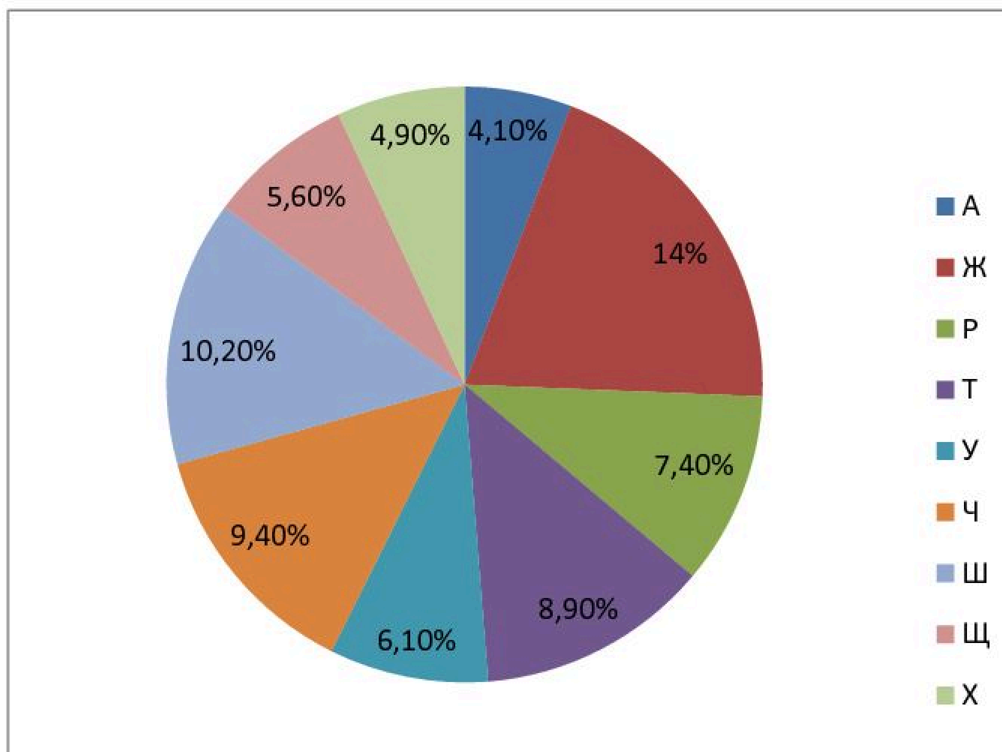
Було охоплено п’ять категорій користувачів бібліотеки: науковці (заповнено 115 анкет), спеціалісти (133 анкети), студенти (128 анкет), робітники (5 анкет) та категорія читачів «інші» (службовці, пенсіонери, тимчасово непрацюючі, учні) (11 анкет). Склад опитаних повинен відображати читацький контингент наукової бібліотеки. За результатами звіту про роботу ХДНБ ім. В. Г. Короленка у 2014 р. загальна кількість читачів – 30620 (за єдиною реєстраційною картотекою). Найбільш численними категоріями є: фахівці – 10991 осіб (35,9% від загальної кількості читачів), студенти – 10120 (33%), науковці – 8475 (27,7%). Найменшими за кількістю користувачів є категорія робітники (7 осіб) та категорія «інші» (1027 осіб) разом 1034 осіб (3,4%).

За результатами дослідження основний контингент опитаних – спеціалісти (33,9%) та студенти (32,7%). Ці показники дещо змінилися порівняно з висновками моніторингу 2011–2012 рр. Кількість опитаних спеціалістів в 2014 р. зменшилася (в 2011–2012 рр. – 35,4%), студентів – збільшилась (в 2011–2012 рр. – 31,5%). Порівняно з моніторингом 2011–2012 в 2014 р. кількість науковців зменшилась з 31,5% до 29,3%. В анкетуванні взяли участь 12,4% (в 2011–2012 рр. –13,4%) користувачів з науковим ступенем кандидата наук та 1,8% – доктора наук (в 2011–2012 рр. – 3,1%). Серед опитуваних – незначна кількість робітників (1,3%) та читачів з категорії «інші» (2,8%) (див. додаток Г.2).




Розподіл респондентів за читацькими категоріями

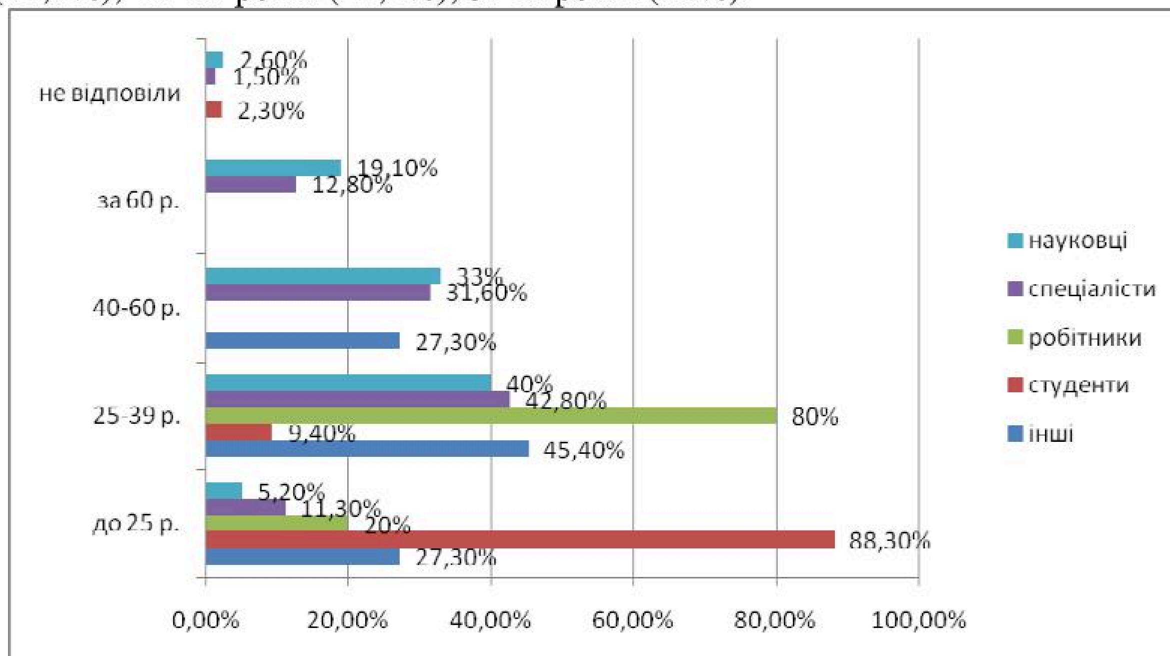
Слід звернути увагу на корегування для майбутнього дослідження відсоткового співвідношення категорій користувачів. Пропонуємо виключити з статистичної вибірки для майбутнього дослідження такі групи користувачів: робітники та категорію читачів «інші» через незначну кількість.




Склад читачів за галузями науки, культури та виробництва, в яких вони зайняті (А – соціально-економічні науки, Ж – технічні науки, Р – охорона здоров'я, медицина, Т – історія, У – економіка, Ч – освіта, педагогіка, бібліотечна справа, культурно-просвітницька робота, Ш – філологічні науки, Щ – мистецтво, Х – юридичні науки).

Найбільше респондентів мають технічну освіту (14%). Показники читачів з гуманітарною освітою такі: філологічна – 10,2%, галузі освіти, культури – 9,4%, історична – 8,9%. Найменше респондентів – фахівці з гірничої справи, машинобудування, транспорту (по 0,3%). Серед науковців переважають респонденти з історичною (16,5%), технічною освітою (15,7%) та філологічною освітою (13%). Серед спеціалістів більшість фахівців галузі освіти та культури (13,5%), а також з філологічною та медичною освітою (відповідно по 9,8%). Серед студентів домінує молодь, яка навчається в технічних та медичних закладах (по 10,2%), та яка здобуває філологічну освіту (9,4%) (див. додаток Г.2).

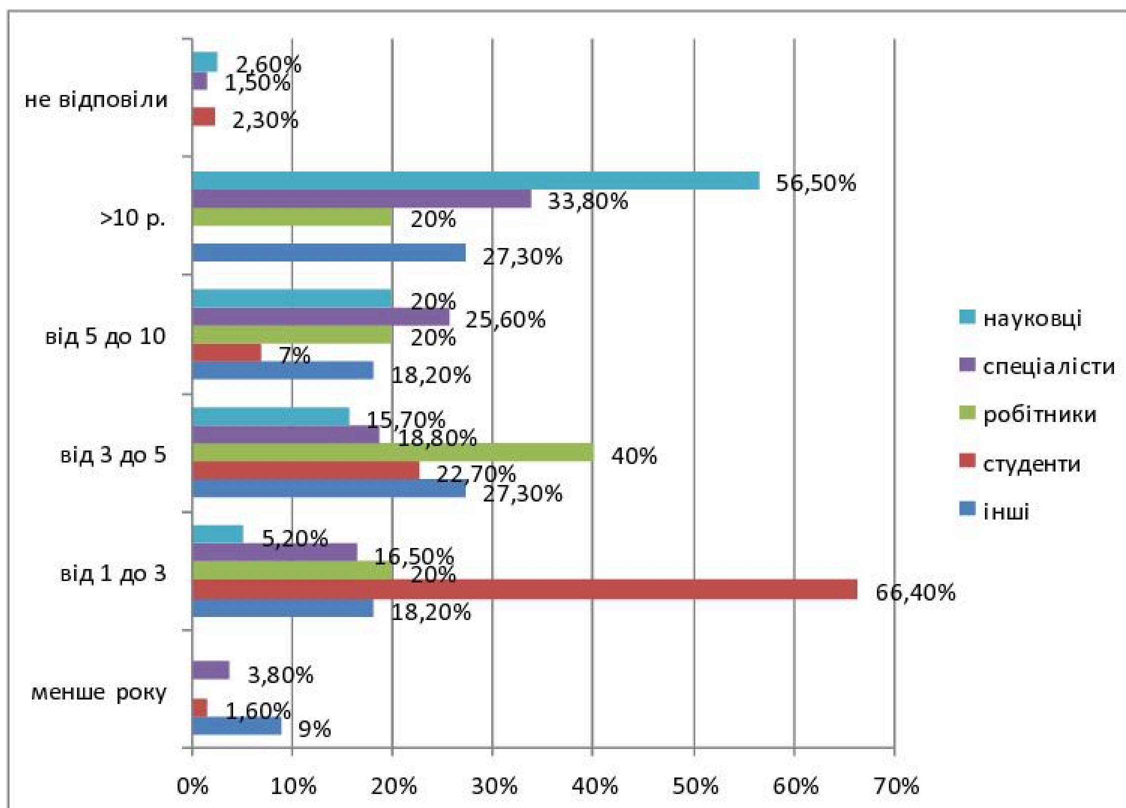
Найчисленнішою групою виявилися користувачі віком до 25 років (35,2%). Відсоткове співвідношення інших вікових груп: 25–39 років (31,6%), 40–60 років (21,2%), за 60 років (10%).



Розподіл респондентів за віком

Серед науковців, спеціалістів, робітників та службовців переважають користувачі віком 25–39 років (40%, 42,8%, 80%, 45,4% відповідно). Серед респондентів 40–60 років: науковців – 33%, спеціалістів –31,6%. Закономірно, що серед студентів найбільшу групу становлять користувачі віком до 25 років – 88,3% (див. додаток Г.4).

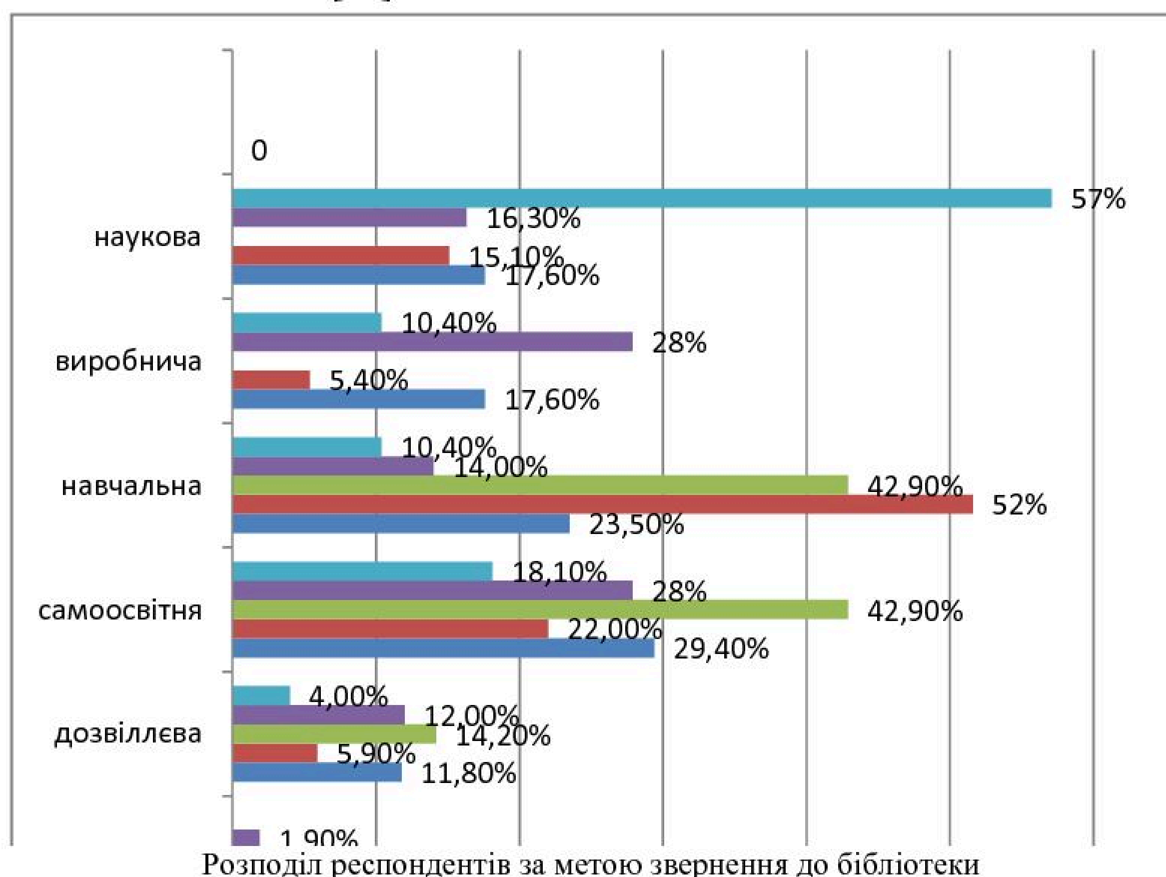
Більшість респондентів недавно (від 1 до 3 років) стали читачами бібліотеки (29,6%). Серед цих користувачів переважає студентська молодь (66,4%), що зумовлено потребою в інформації для навчання. Відсоток респондентів з читацьким стажем понад 10 років – 29,1% свідчить про досить сталий читацький контингент. Більшість постійних користувачів науковці (56,5%) та спеціалісти (33,8%). Респондентів з читацьким стажем від 3 до 5 років – 19,6%, від 5 до 10 років – 17,6%, менше року – 2%. Серед інших категорій переважає стаж користування бібліотекою від 3 до 5 років (робітники – 40%, «інші» – 27,3%) (див. додаток Г.3).




Розподіл респондентів за часом користування бібліотекою

За відомостями анкет з'ясувалося, що основними мотивами звернення користувача до наукової бібліотеки є наукова (28%), самоосвітня – 23,4 %, виробнича – 15,2% діяльність. Дослідження показало, що серед науковців домінуючим мотивом стала наукова діяльність – 57,1%, на другому місці – самоосвітня (18,1%). Головними мотивами звернення спеціалістів до бібліотеки є виробнича діяльність та самоосвіта (по 27,9%); з науковою метою звертаються 16,3%, з навчальною – 14%. Студенти здебільшого відвідують бібліотеку з навчальною метою (51,6%). Молодь також цікавить самоосвіта (22%) та наукова діяльність (15,1%). Користувачів категорії «інші» та робітників більше цікавить саморозвиток (42,9% та 29,4% відповідно) та навчальна діяльність (42,9% та 23,5% відповідно) (див. додаток Г.5). Високі показники відвідування бібліотеки з метою самовдосконалення – це добрий знак духовного розвитку суспільства. Професійні ІП для креативних людей завжди виходять за межі вузькоспеціальної інформації і потребують пошук відповідей в інших галузях знання. Якщо професіонал постійно навчається

новому, він змінює не тільки себе, але й навколишній світ. З цього приводу британський політик Вінстон Черчилль влучно зауважив: *«Удосконалюватися – значить мінятися, бути досконалим – означає змінюватися часто»* [12].

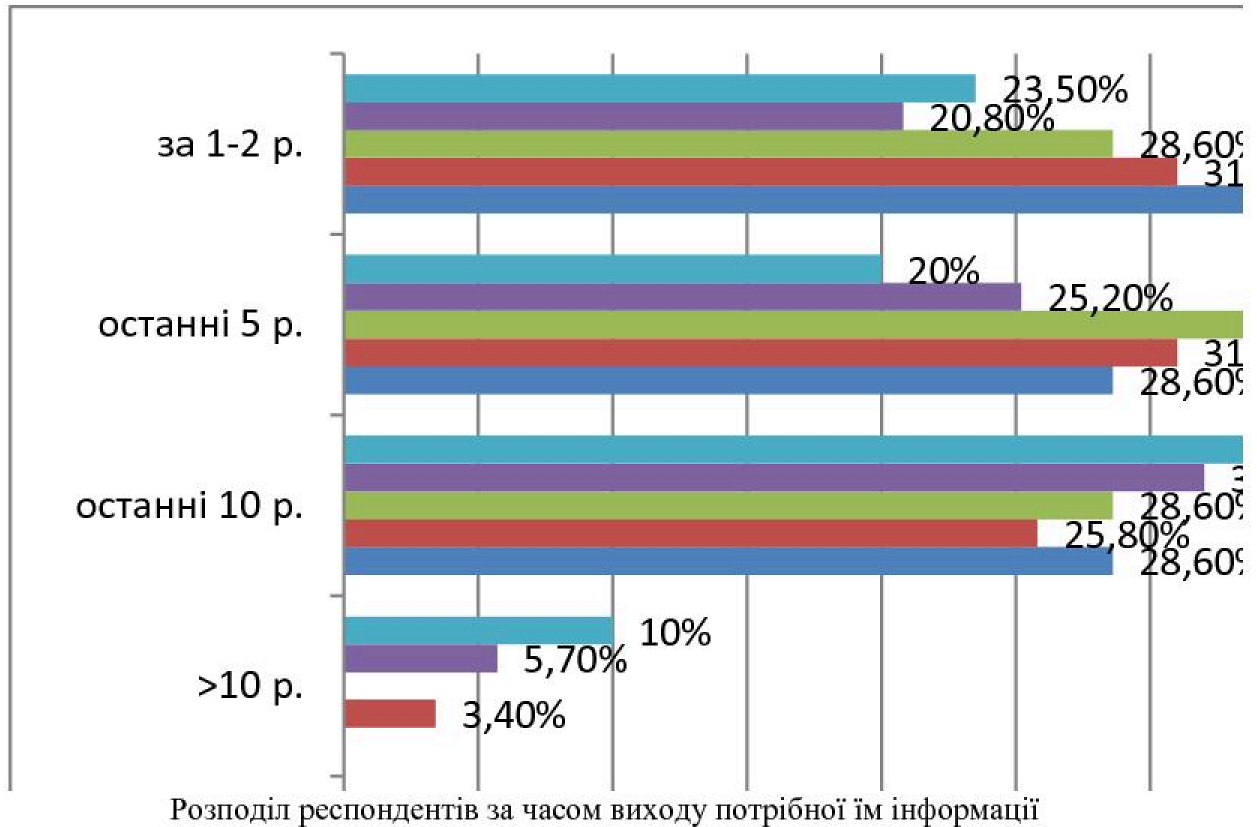


Розподіл респондентів за метою звернення до бібліотеки

Опитування дозволило виявити, що найчастіше респондентам були потрібні ретроспективні документи за останні 10 років – 33,9%, за 1–2 роки та останні 5 років – по 25,2%. Науковців та спеціалістів цікавила інформація за останні 10 років (42% та 32% відповідно). Студентам були потрібні новіші матеріали – за 1–2 та останні 5 років (по 31%). Читачі категорії «інші» шукали інформацію за останні 1–2 роки (35,7%), робітники – за останні 5 років (42,8%) (див. додаток Г.6).

Відомості анкет показали, що респондентам найбільше цікава література з техніки (15,2%), матеріали з культури, мистецтва та спорту (13%), література з природничих наук (10,2%). Читачам також потрібна художня література (9,3%), книги з літературознавства, мовознавства

(9,2%), суспільствознавства (8,7%), психології (8,6%), медичних наук (6,8%) (див. додаток Г.7).

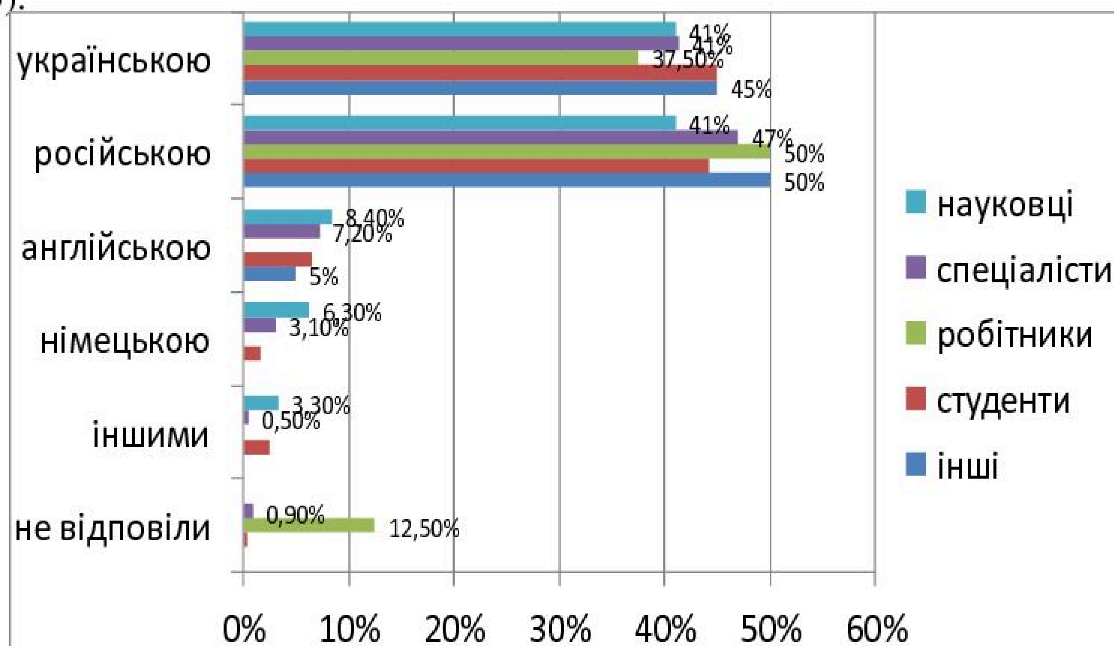



Розподіл респондентів за часом виходу потрібної їм інформації

За мовою видання респондентів цікавить література як російською (44,2%), так і українською мовами (42,5%). Така тенденція простежується серед усіх категорій читачів: науковці замовляють літературу українською та російською мовами (по 41%), студенти – українською мовою – 45%, російською – 44,2%, спеціалісти – 41,3% та 47% відповідно, робітники – 37,5% та 50% відповідно, категорія «інші» – 45% та 50% відповідно. Серед видань іноземними мовами попитом користуються документи англійською (7,3%) та німецькою (3,6%) мовами (див. додаток Г.10).

Під час дослідження виявлена кількість видань, що не знайшли читачі: 1–3 видання – 41,7%, більше 10 – 18,9%, не відповіли – 17,6%. Найбільше незадоволені результатом пошуку видань (не знайдено більше 10) науковці – 26,9%. Не знайшли 1–3 видання – 36,2% спеціалістів, 47,7%

студентів, 40% робітників, 38,5% – читачів категорії «інші» (див. додаток Г.13).



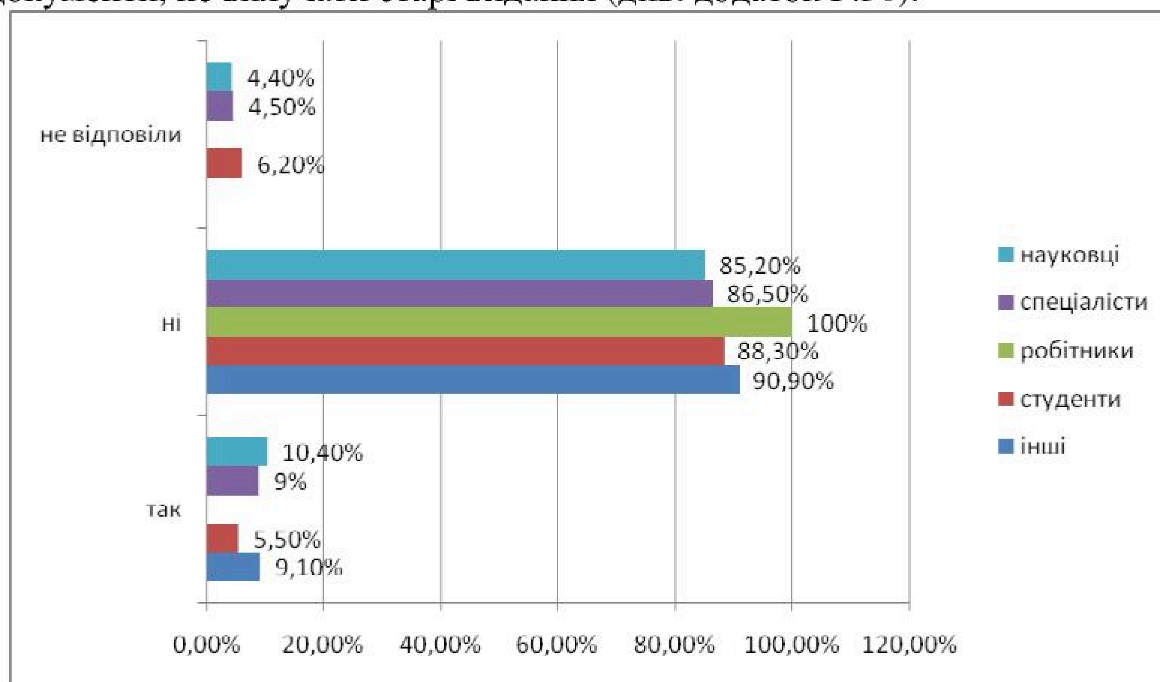
Розподіл документів, що замовляються респондентами, за мовами

У ході дослідження було виявлено, що читачі майже не отримують відмови при замовленні літератури (43,2%), або отримують лише 1–3 відмови (30,9%) (див. додаток Г.14). Серед основних причин відмов більшість респондентів назвали такі: видано по МБА (21,1%), немає на місці (20,1%), знаходиться в іншому відділі (18,6%). Значна кількість користувачів не відповіла на запитання (20,3%). Серед інших причин (11,3%) були названі такі: *«немає у фонді», «не знайшли у каталозі», «під цим номером інша книга», «невірно заповнений бланк», «уточнити за каталогом», «нові видання довго не видаються»; «книги в поганому стані», «в оправі», «на реставрації», «загублено», «списано»* (див. додаток Г.15). Основні причини відмов – недостатня екземплярність популярних видань та неповні відомості в каталогах бібліотеки щодо місця знаходження документу.

«»На думку респондентів, більшість ІП фонд ХДНБ ім. В. Г. Короленка задовольняє (66,8%), частково (27%). Найбільше незадоволені – спеціалісти (5,3%) та науковці (3,5%) (див. додаток Г.8). Основною причиною незадоволеності БФ читачі назвали відсутність потрібної літератури у фонді (87,5%) (див. додаток Г.9). Читачам не

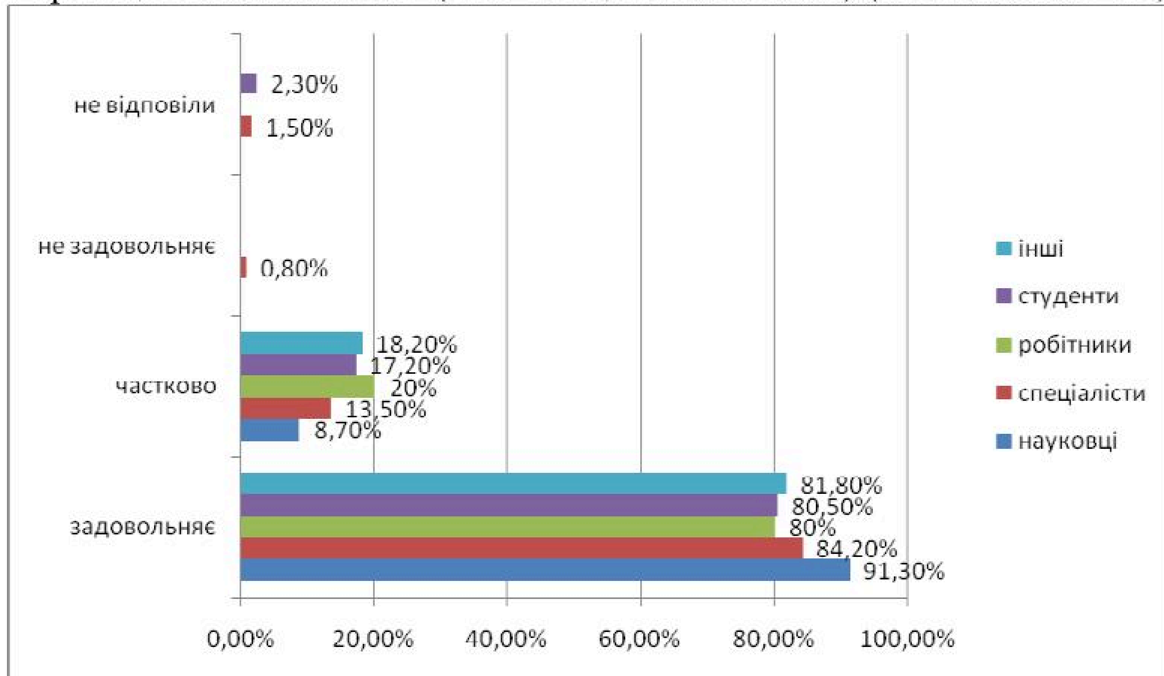
вистачає нових періодичних видань, сучасної вітчизняної та іноземної фахової наукової літератури, статистичних матеріалів, стандартів, покажчиків національних та міждержавних стандартів, електронних версій книг. Респонденти потребують літературу з таких галузей знання як медицина, психологія, техніка, історія, економіка, філософія, філологія. Одержані відомості свідчать перш за все про незадоволеність комплектуванням фонду науковою літературою (див. додаток Г.49). За статистичними даними Книжкової палати України імені Івана Федорова випуску книжкової продукції в 2014 р. (станом на 28.12.2014 р.) в Україні було видано наукових видань – 4819 друкованих одиниць тиражем 1550,1 прим. [13], а в 2013 р. таких видань було 5500 друкованих одиниць тиражем 1803,9 прим. [14] Скорочення видання наукових матеріалів тільки за один рік на 681 друкованих одиниць, свідчить про подальше зростання незадоволення ІП.

Читачі зауважують ветхий стан газетного фонду та пропонують відсканувати періодичні видання, рідкісні і багатовикористовувані документи, не вилучати старі видання (див. додаток Г.50).




Відповіді респондентів на запитання: «Чи зазнаєте Ви труднощів у роботі з каталогами та базами даних?»

Актуальним залишається питання формування інформаційної культури користувачів. Не зважаючи на те, що 86,9% респондентів не зазнають труднощів у роботі з каталогами та БД, 8,2% потребують допомоги консультантів (див. додаток Г.12). Читачі майже однаково використовують електронний каталог (ЕК) (28,4%) та карткові каталоги та картотеки (28,2%). Для подальшого планування заходів з інформаційної культури читачів слід мати на увазі, що серед науковців переважає кількість звернень до карткових каталогів та картотек (30,9%) порівняно з ЕК (25,9%). Така тенденція простежується і серед категорії «інші» – 33,4% та 24,2% відповідно. Студенти (по 30,5%) та робітники (по 40%) однаково користуються картковими каталогами і картотеками та ЕК. Серед спеціалістів переважає звернення до ЕК (28,7%), порівняно з традиційними картковими (21,3%). Серед інших електронних пошукових систем читачів цікавить електронний каталог періодичних видань (12,4%); електронний зведений каталог періодичних видань (3,9%); БД: «Винаходи в Україні» (2,9%), «Харківщина» (2,6%), «Патенты России» (2,5%), «Патенты СНГ» (2,4%), «Стандарти» (2,3%). У науковців користується попитом також БД «Бібліотекознавство. Бібліографознавство. Книгознавство: каталог ХДНБ» (3,7%), серед робітників та читачів категорії «інші» – БД «Пам'ятні дати України, Слобожанщини» (10% та 12,2% відповідно) (див. додаток Г.11).




Оцінка респондентами якості обслуговування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка

Більшість респондентів задовольняє якість обслуговування (84,9%), частково – 13,5% і лише 0,3% (з категорії спеціалістів) виказали незадоволеність сучасним станом обслуговування (див. додаток Г.16). Як зауважили читачі-науковці, для поліпшення обслуговування в бібліотеці потрібно *«менше бюрократії»* та більше *«связи с научным миром»*. Пропонують також мати *«можливість отримувати всю необхідну літературу в одному залі»* (див. додаток Г.19). Зауваження і пропозицій щодо задоволення інформаційних потреб висловили 38% користувачів, 62% виявило байдужість (див. додаток Г.17).

Багато респондентів, відповідаючи навіть на закриті запитання, висловлювали свою позицію, інші, ігноруючи саме запитання, писали те, що їх найбільше хвилює. Тому найцікавішим став аналіз пропозицій та зауважень з анкет читачів, коли їх було згруповано за проблемами: фінансовими, організаційними, технологічними та іншими. Найактивнішим контингентом користувачів виявились науковці – 42,5% (пропозицій – 41,8%) та спеціалісти –36,6% (пропозицій – 37,4%). Студенти зайняли досить пасивну позицію – 17,8% (пропозицій – 18%) (див. додаток Г.20). Домінували респонденти 40–60 років (29%) та 25–39 років (26,5%) (див. додаток Г.21). Найбільшу зацікавленість в удосконаленні ІП виявили читачі, які користуються послугами бібліотеки понад 10 років (47,3%) (див. додаток Г.22).

Головною проблемою бібліотеки всі категорії читачів назвали невідповідність БФ ІП – 28,1% від загальної кількості всіх пропозицій та зауважень читачів (див. додаток Г.24, Г.49). Більшість респондентів, яких хвилює доля БФ користуються бібліотекою понад 10 років (50%) (див. додаток Г.29). Студенти користуються бібліотекою від 1 до 3 років – 72,2% (див. додаток Г.29).

Користувачі висловили такі рекомендації щодо удосконалення довідково-пошукового апарату (ДПА) (10,6%) (див. додаток Г.24): зосередити доступ до каталогів в одному місці, вказувати в карткових каталогах місце знаходження видання, удосконалити пошук в ЕК та надати можливість замовлення з ЕК, об’єднати для зручності деякі БД та зосередити увагу на веденні картотеки журнальних статей та внесенні інформації про весь фонд бібліотеки в ЕК (див. додаток Г.46–Г.48).

Читачі також звернули увагу на покращення комфортності роботи в бібліотеці (2,6%) (див. додаток Г.24): подовжити режим роботи до 21 години, покращити умови роботи відділу МБА та зробити затишними читальними зали. Користувачам не подобається довготривалий ремонт бібліотеки та шум від будівництва поряд (див. додаток Г.51). Для 1,6% користувачів послуги ксерокопіювання є занадто дорогими, про що вони

відзначають в анкеті (див. додаток Г.24, Г.52). Як зазначив постійний читач-науковець про сучасний стан в бібліотеці: «*Мінімум умов для науковців, тому й рідко бувають в бібліотеці*» (див. додаток Г.53).

Хвилює респондентів відсутність належного фінансування бібліотеки (1%) та незадовільний стан оснащенням комп'ютерами (1%) (див. додаток Г.24, Г.44, Г.45).

Багато читачів (17,7%) висловили побажання щодо поліпшення матеріально-технічної бази як бібліотеки, так і бібліотекарів (див. додаток Г.24, Г.33, Г.34). Як зауважив постійний читач-науковець: «*Потрібно ставити питання про збільшення фінансування з державного місцевого бюджету для комплектування фондів бібліотеки і покращення соціальної сфери колективу працівників бібліотеки*» (див. додаток Г.55).

Проведене дослідження показало досить високий рівень обслуговування **читачів**, але тривожну ситуацію, пов'язану із задоволенням їх ІП. Бібліотека не в змозі оперативно реагувати на зміни в ІП. Суспільно-політична та економічна ситуація в країні вплинула на фінансування бібліотеки. Видавництва не виконують закон про обов'язковий примірник. Бібліотечний фонд не поповнюється сучасними вітчизняними та іноземними виданнями. Лакуни БФ останніх років для наукової бібліотеки, яка є одним з найбільших фондоутримувачів України, вже неможливо заповнити. Бібліотека перестає бути конкурентоспроможною серед інформаційних закладів на ринку креативної індустрії. Виникають сумніви у здатності в недалекому майбутньому запропонувати якісні інформаційні продукти та послуги, які б відповідали споживчим вимогам.

Протягом своєї цікавої, іноді складної долі, бібліотека успішно працювала для читачів і була духовним осередком українського суспільства. Сьогодні ми розробляємо перспективні плани оновлення організаційної структури системи обслуговування; розширюємо види інформаційно-сервісних послуг відповідно до запитів читачів; проектуємо поліпшення матеріально-технічної бази бібліотеки, беручи участь у різних благодійних програмах та написанні грантів; проводимо моніторингові дослідження з вивчення ІП користувачів. Але для перезавантаження системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, перетворення бібліотеки в соціокультурний та інформаційний центр європейського типу потрібні не тільки зусилля працівників бібліотеки, але й соціальна взаємодія між бібліотекою та читачем, бібліотекою та державою. Кожний читач має бути впевненим, що його думка буде врахована і (що важливо!) реалізована. Бібліотека має стати цікавою громаді, відкритою «Urbi et orbi» («місту і світу»).

# ВИСНОВКИ

Результати дослідження визначили високий рівень обслуговування читачів в ХДНБ ім. В. Г. Короленка. Були виявлені проблеми, пов'язані із задоволенням ІП користувачів. На думку читачів бібліотека не завжди оперативно реагує на зміни в ІП. Є небезпека виникнення ситуації, коли бібліотека стане неконкурентоспроможною серед інших інформаційних закладів, не буде мати можливості запропонувати якісні інформаційні продукти та послуги, які б відповідали споживчим вимогам.

Респонденти відзначають, що відмови обумовлені об'єктивними чинниками. Унаслідок суспільно-політичних, економічних кризових ситуацій в країні зменшилися видатки на заклади культури. Відсутність видання або його мала екземплярність зумовлені обмеженістю фінансування та недоліками видавничої політики (невиконання закону про обов'язковий примірник, недостатність тиражів, особливо наукових матеріалів), переорієнтацією друкованих видань на мережеві форми. Потрібна не тільки розробка та реалізація програми виходу з кризи бібліотеки за допомогою інноваційних бібліотечних технологій, залучення додаткового фінансування (спонсорство, участь у конкурсах, написання грантів), але й постійна фінансова підтримка держави.

Систему обслуговування користувачів необхідно привести у відповідність до вимог, що ставить перед нею суспільство. Головна тенденція – переорієнтація бібліотеки від сховища до відкритих фондів та надання користувачам як друкованих, так і електронних видань. Читачі вимагають оцифрування більшості ретроспективних видань.

Автоматизовані технології обслуговування повинні стати зручнішими для користувачів. Читачі потребують простішого пошуку в каталозі, можливості копіювання бібліографічного опису з ЕК для електронного замовлення документів.

Залишається невирішеним питання ретроконверсії друкованих каталогів в електронний. Читачі з друкованих карток не можуть дізнатися про місцезнаходження видання. Користувачі бібліотеки не мають постійного дистанційного доступу до віддалених ресурсів бібліотеки (електронний каталог, електронне замовлення документів).

Наповнення БД повинно здійснюватися з орієнтацією на споживачів. У зв'язку з недоукомплектуванням фонду постає питання повного розпису

всіх видань, які надходять до бібліотеки. Особливо це стосується аналітичного розпису статей з серіальних видань.

Для комфортного обслуговування користувачів необхідно забезпечити можливість зв'язку по міському телефону (особливо це актуально для виконання довідок, замовлень по МБА), зменшення вартості послуг ксерокопіювання для пільгових категорій користувачів. Читачам набрид постійний шум від будівництва та довготривалого ремонту бібліотеки. Користувачі, особливо похилого віку та з обмеженими можливостями потребують безперешкодного доступу до інформації (тобто в єдиному вікні замовлення та отримання інформації та видань).

Особливу увагу потрібно приділити задоволенню ІП науковців. Респонденти відзначають некомфортність перебування вченого в стінах нашого закладу.

У бібліотеці повинні бути постійно діючі курси з інформаційної культури для різних категорій читачів наукової бібліотеки, організація курсів підвищення кваліфікації для бібліотекарів з інформаційних технологій. Читачі не повинні нарікати, що бібліотекарі не змогли надати допомогу в навігації в мережі.

Переглянути термін перебування літератури підвищеного попиту та малої екземплярності на МБА та у ВКР.

Допрацювати анкету та удосконалити проведення анкетування.

Рекомендації, розроблені на основі результатів дослідження та пропозицій відділів, пропонуємо використати при розробці перспективних планів наукової бібліотеки.

# РЕКОМЕНДАЦІЇ

| № з/п | Зміст роботи | Виконавці | Термін виконання | При-мітки |
|---|---|---|---|---|
| | Удосконалити анкету з вивчення ІП користувачів з урахуванням висловлених зауважень та пропозицій. | ВОК, НМР | IV кв. 2016 р. | |
| | Удосконалити організацію та порядок проведення дослідження (призначити відповідальних осіб у підрозділах, в яких буде проводитися анкетування; провести інструктаж з методики для працівників бібліотеки). | ВОК, НМР | IV кв. 2016 р. | |
| | Вивчити питання щодо впровадження в практику роботи бібліотеки онлайн-анкетування, спеціальних програм обробки анкет: технологія Google Form (онлайнове опитування); інтернет-сервіс онлайн-опитування SurveyMonkey (http://surveymonkey.com), сервіс веб-опитувань LibQUAL+ (розробка асоціації наукових бібліотек Association of research libraries, http://www.arl.org/), «Да-система» http://www.context.ru тощо. | НМР, ВБІСТ | IV кв. 2016 р. | |
| | Організувати та провести рекламну кампанію для користувачів бібліотеки в соціальних мережах з метою залучення до участі в анкетуванні | ВОК, НМР, СЦ, відділи | IV кв. 2016 р. | |
| | Розробити програму заходів з метою залучення додаткових коштів для покращення комплектування (спонсорство організацій, приватних осіб, участь у конкурсах і написання грантів) | ВФД (куратор), інші відділи бібліотеки. | Протягом 2016 року | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Вивчити питання запровадження досвіду співпраці бібліотек України (зокрема Дніпропетровської ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила та Мефодія) з розробниками програм розпізнавання текстів Finereader кампанії ABBYY з метою переведення друкованих каталогів бібліотеки в електронний (ретроконверсія). | ВБІСТ (куратор), ВАК | протягом 2016 року | |
| | Розглянути можливість оптимізації електронного замовлення літератури (копіювання бібліографічного опису з ЕК). | ВБІСТ | протягом 2016 року | |
| | Формування та постійне поповнення БД «Аналітичний опис статей» | ВАК, ВЛІМ, ВСК, ВУ, ІБВ, КБ | протягом 2016 року | |
| | Розглянути можливість об'єднання БД бібліотеки. | ВБІСТ, ТС, відділи, які ведуть БД | | |
| | Розглянути питання щодо внесення змін у режим обслуговування користувачів бібліотеки. Провести експеримент з подовженням роботи бібліотеки в окремі дні. | Адміні-страція, ВОК | | |
| | Вирішити питання з підключенням міського телефону у відділі МБА та ЕДД. | Адміністрація | | |
| | Посилити контроль за термінами реставрації видань. | ВКР | | |
| | Розширити комплекс заходів, орієнтованих на задоволення ІП користувачів у науковій діяльності, які відповідали б європейським нормам обслугову-вання вчених (допомога в визна-ченні наукометричних показників, підготовка оформлення списку літератури в міжнародних виданнях згідно з чинними стандартами та правилами опису тощо). Вивчити досвід обслугову-вання науковців провідними нау-ковими | ВОК, інші відділи | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | бібліотеками вищих нав-чальних закладів Харкова та Києва. | | | |
| | Організувати постійні курси з інформаційної культури різних категорій читачів бібліотеки (постійне рекламне оголошення на дошці об'яв та в соціальних мережах). | ВОК, ІБВ | | |
| | Організувати курси підвищення кваліфікації для бібліотекарів з пошуку інформації у Інтернеті. | ІБВ, НМР | | |
| | Розробити програму перспективної системи послуг, орієнтованої на оновлення інформаційних технологій в бібліотеці (он-лайн режим обслуговування читачів у відділах бібліотеки, який об'єднує процес пошуку документу з процесом замовлення, видачі, бронювання та ідентифікації видань на основі штрихкодів). | ВБІСТ, ВОК | | |
| | Організувати єдине вікно обслуго-вування читачів для людей похи-лого віку, з особливими потребами | ВОК | | |
| | Вивчити питання зі створення на базі ХДНБ ім. В. Г. Короленка репозитарію електронних документів (власної бібліотечної продукції) наукових та публічних бібліотек Харківської області з метою збільшення оцифрованих видань краєзнавчої тематики (з залученням державних коштів). | ВБІСТ, ВУ, КБ, НМР | | |
| | Оприлюднити результати дослідження на сайті ХДНБ ім. В. Г. Короленко, у соціальних мережах тощо | НМР, ВБІСТ, СЦ | | |

## СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ

1. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / НАН України, ЦНБ ім. В. І. Вернадського. Київ, 1995. 266, [2] с.

2. Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг : автореф. дис. … канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03 / Харків. держ. акад. культури. Харків, 2011. 20 с.

3. Великий тлумачний словник сучасної української мови / ред.-упоряд. В. Т. Бусел. Ірпінь, 2004. 1440 с.

4. Енциклопедія освіти / Акад пед. наук України ; гол. ред. В. Г. Кремень. Київ, 2008. 1040 с.

5. Великий тлумачний словник сучасної української мови. С. 1021.

6. Рассаднікова Л. П. Бібліотечні дослідження // Шкільна бібліотека. 2012. № 3. С. 67–72.

7. Карташов Н. С. Система методов региональных исследований // Мир библиографии. 2005. № 1. С. 7–13.

8. ДСТУ 5034:2008. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. Київ, 2009. 38 с.

9. ДСТУ 7448:2013. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. Київ, 2014. 44 с.

10. Там само.

11. Там само. С. 3.

12. 33 потужні цитати, які будуть рухати вас вперед // SebWeo.com. URL: http://sebweo.com/33-potuzhni-citati/ (дата звернення: 17.09.2015).

13. Випуск видавничої продукції в Україні // Державна наукова установа «Книжкова палата України ім. Івана Федорова». Київ, 2014. URL: http://www.ukrbook.net/statistika/statistika_2014.htm. (дата звернення: 17.09.2015).

14. Там само. 2013. URL: http://www.ukrbook.net/statistika/statistika_2013.htm (дата звернення: 17.09.2015).

**Додаток А**

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ

1. Антологія афоризмів [Текст] / [упоряд. Л. П. Олексієнко]. – Донецьк : Сталкер, 2004. – 704 с. – (Колекція світової афористики).

2. Багрова И. Ю. Национальные библиотеки зарубежных стран: основные тенденции развития, успехи и трудности: обзор по материалам англоязычной литературы 1998–2004 гг. [Текст] / И. Ю. Багрова // Библиотечное дело за рубежом: конец XX – XXI века: сб. аналит. и справ. материалов / Федер. гос. учреждение «Рос. гос. б-ка» [и др.]. – Москва, 2009. – С. 113–145.

3. Багрянцева Л. Моніторинг інформаційних потреб користувачів Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка: перший зріз даних [Текст] / Людмила Багрянцева // Бібл. форум. – 2004.– С. 25–29.

4. Библиотековедение, библиографоведение, информатика [Текст] : термин. путеводитель / [науч. ред. М. Г. Вохрышева ; сост.: И. Ю. Акифьева и др.]. – Москва : Либерея-Бибинформ, 2007. – 101, [2] с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 61).

5. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, представляемые библиотеками и службами информации предприятий [Текст] : учеб-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; Санкт-Петербург. гос. ун-т культуры и искусств. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 303 с. – (Серия «Библиотека»).

6. Брежнева В. В. Информационное обслуживание [Текст] : учеб. пособие / В. В. Брежнева, Р. С. Гиляревский ; Санкт-Петерб. гос. ун-т культуры и искусств. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – 365, [2] с.

7. Бутенко И. А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентами [Текст] : учеб. пособие для студентов и аспирантов вузов / И. А. Бутенко. – Москва : Высш. шк., 1989. – 175, [1] с.

8. Варганова Г. В. Библиотековедческие и информационные исследования в США [Текст] / Г. В. Варганова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2001. – 191 с. – Ксерокопия.

9. Варганова Г. В. Интернет-исследования как средство получения нового знания (анализ зарубежного опыта) [Текст] / Галина Владимировна Варганова // Библиотековедение. – 2010. – № 2. – С. 93–98.

10. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках [Текст] : практ. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 174 с. – (Библиотечный практикум).

11. Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг [Текст] : автореф. дис. … канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03 / Вахнован Вікторія Юріївна ; Харків. держ. акад. культури. – Харків, 2011. – 20 с.

12. Великий тлумачний словник сучасної української мови [Текст] / [ред.-упоряд. В. Т. Бусел]. – Ірпінь : Перун, 2004. – 1440 с.

13. ДСТУ 5034:2008. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять [Текст]. – Увед. 2009–01–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2009. – 38 с. – (Національний стандарт України) (Інформація і документація).

14. ДСТУ 7448:2013. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять [Текст]. – Чин. 2013–11–29. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – 44 с. – (Національний стандарт України) (Інформація і документація).

15. Енциклопедія освіти [Текст] / [Акад пед. наук України; гол. ред. В. Г. Кремень]. – Київ : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.

16. Ісаєнко О. Інноваційні бібліотечні технології інформаційного обслуговування [Текст] : [монографія] / Олександр Ісаєнко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2011. – 156, [1] с.

17. Карташов Н. С. Система методов региональных исследований [Текст] / Николай Семенович Карташов // Мир библиогр. – 2005. – № 1. – С. 7–13.

18. Коваль, Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках XX ст.) [Текст] : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Коваль Тетяна Миколаївна ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2005. – 19 с.

19. Коновал Л. В. Інформаційна потреба: сутність та дефініції [Текст] / Л. В. Коновал // Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського [та ін.]. – Київ, 2014. – С. 50–52.

20. Кононученко, Л. І. Діяльність обласних універсальних наукових бібліотек України по забезпеченню інформаційних потреб користувачів (кінець XX – початок XXI століття) [Текст] : автореф. дис. ... канд.

культурології : 26.00.01 / Кононученко Людмила Іванівна ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ, 2011. – 20 с.

21. Корогод М. А. Региональная библиотечно-информационная система: аспекты формирования [Текст] : науч.-метод. пособие / М. А. Корогод, И. Н. Басамыгина. – Москва, 2010. – 96 с. – (Серия «Современная библиотека» ; Вып. 72).

22. Крейденко В. С. Новые исследовательские методы как важный показатель развития потребностей изучения практики [Текст] / Владимир Крейденко // Библ. дело. – 2007. – № 12. – С. 8–12.

23. Ніколас Д. Оцінка інформаційних потреб [Текст] / Девід Ніколас ; [пер. та друк здійснено Брит. Радою в Україні]. – London, 1996. – 76 с. – (Серія путівників «Асліб» із ноу-хау).

24. Новальська, Т. В. Вивчення читача в українському бібліотекознавстві (друга половина XIX – початок XXI століття) [Текст] : автореф. дис. ... д-ра іст. наук : 07.00.08 / Т. В. Новальська ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2007. – 40 с.

25. Організація соціологічних досліджень у бібліотеках [Текст] : метод. поради / Нац. парлам. б-ка України ; [уклад.: В. І. Студенкова, Ю. А. Зборовський]. – Київ, 1995. – 44 с.

26. Петрова З. А. Методология и методика социологических исследований культурно-досуговой деятельности [Текст] : учеб. пособие для студентов культур.-просветит. фак. вузов культуры / З. А. Петрова ; Моск. гос. ин-т культуры. – Москва, 1990. – 158 с.

27. Пономаренко, Л. О. Інформаційні потреби педагогічної науки та розвиток системи бібліографічних ресурсів освітянських бібліотек України [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з соц. комунікацій : 27.00.03 / Пономаренко Лариса Олександрівна ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2015. – 18 с.

28. Поручи поиск человеку. Виртуальные справочные службы в современных библиотеках [Текст] / Михнова И. Б. [и др.]. – Москва : Гранд : ФАИР-Пресс, 2005. – 295 с,. [12] л. ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).

29. Рассаднікова Л. П. Бібліотечні дослідження [Текст] / Л. П. Рассаднікова // Шк. б-ка. – 2012. – № 3. – С. 67–72.

30. Самохина М. М. Социолог в библиотеке, или библиотекарь как социолог: практ. пособие для тех, кто хочет и любит исследовать [Текст] / М. М. Самохина. – Москва : [Рос. гос. юнош. б-ка], 2008. – 194 с.

31. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій [Текст] / Михайло Слободяник ; НАН України, ЦНБ ім. В. І. Верндського. – Київ : Ред. журн. «Бібл. вісн.», 1995. – 266, [2] с.

32. Слободяник М. С. Методологічні аспекти дослідження наукової бібліотеки [Текст] / М. С. Слободяник // Бібл. вісн. – 1993. – № 1/2. – С. 7–12.

33. Советский читатель: Опыт конкретно-социологического исследования [Текст] / Гос. б-ка СССР им. В. И. Ленина ; [редкол.: М. С. Айвазян и др. ; науч. ред. М. С. Айвазяна ; ред.-сост. Н. Е. Добрынина, Е. Е. Троицкая ; ред. табл. С. М. Смирновой]. – Москва : Книга, 1968. – 342, [1] с.

34. Современный читатель и библиотека: выбор коммуникативных практик [Текст] : сб. ст. / Рос. нац. б-ка ; [сост. Ялышева В. В., Степанова А. С. ; ред. Зобнин Ю. В.]. – Санкт-Петербург : [Изд-во «Рос. нац. б-ка»], 2013. – 207 с.

35. Специалист-библиотека-библиография: Опыт исследования профессиональных потребностей в информации [Текст] / Гос. публ. б-ка им. М. Е. Салтыкова-Щедрина ; [авт.: Акимова В. Н. и др.]. – Москва : Книга, 1971. – 446 с.

36. Харыбина Т. Н. Комплексная методика изучения информационных потребностей пользователей [Текст] / Т. Н. Харыбина, Н. А. Слащева, Ю. В. Мохначева // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 4. – Электрон. аналог: режим доступа: http://ellib.gpntb.ru/subscribe/index.php?art=6&journal=ntb&num=4&year=2008.

37. Хіміч Я. О. Особистісний фактор у процесі обслуговування користувачів наукових бібліотек України в період соціальних перетворень 80–90-х років XX століття [Текст] : автореф. дис. … канд. іст. наук за спец.: 07.00.08 / Хіміч Ярослава Олегівна ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 1998. – 16, [2] с.

38. Ярощук В. П. Система обслуговування читачів обласних універсальних наукових бібліотек України (80–90-ті роки) [Текст] : автореф. дис. … канд. іст. наук: 07.00.08 / Ярощук Валентина Петрівна ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 1997. – 23, [1] с.

**Додаток Б**

## АНКЕТА

### Шановний користувачу!

Для ефективного задоволення Ваших інформаційних потреб ХДНБ ім. В. Г. Короленка проводить анкетування. Оберіть, будь ласка, варіанти відповідей, що відповідають Вашій думці, або напишіть свій варіант. Дякуємо за участь в анкетуванні.

1. Мета Вашого звернення до бібліотеки: наукова, виробнича, навчальна, самоосвітня, дозвіллєва, інша (вкажіть яка саме).____________________________

2. Вам частіше потрібна інформація за останні рік–два, останні 5 років, останні 10 років.

3. З якою галуззю знань, здебільшого пов’язані Ваші читацькі інтереси? Природничі науки. Технічні науки. Сільське господарство. Медичні науки. Суспільствознавство. Культура, мистецтво, спорт. Релігія. Філософія. Психологія. Літературознавство, мовознавство. Художня література.

4. Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби фонд ХДНБ? (Задовольняє. Частково. Не задовольняє). Якщо не задовольняє, вкажіть причину________________.

5. Документи якими мовами Ви замовляєте? Українською, російською, іншими (якими саме?)____________________________.

6. Якими каталогами та базами даних Ви користуєтеся найчастіше?

картковими каталогами, картотеками

електронним каталогом

електронним каталогом періодичних видань

електронним каталогом Австрійської бібліотеки

електронним каталогом Німецького читального залу

«Пам’ятні дати України, Слобожанщини»

«Харківщина»

«Електронний зведений каталог періодичних видань, що надійшли до бібліотек Харкова»

«Бібліотеки Харкова»

«Бібліотекознавство. Бібліографознавство. Книгознавство: каталог ХДНД»

«Соціальні комунікації: зведений каталог нових надходжень до бібліотек Харкова»

«ХДНБ ім. В. Г. Короленка: видання та публікації про Бібліотеку»

«Бібліотечна журналістика»

«Ліга: Закон»

«Патенты России»

«Патенты СНГ»

«Товарные знаки России»

«Винаходи в Україні»

«Промышленные образцы России»

«Стандарти»

«Зодчий»

7. Чи зазнаєте труднощі у роботі з каталогами та базами даних? Так. Ні. (якщо так, то які?)

8. Чи задовольняє Вас якість обслуговування в ХДНБ? Задовольняє. Частково. Не задовольняє (Уточніть чим саме?)___________

9. Скільки потрібних Вам видань Ви не знайшли у фонді ХДНБ? (1–3, 4–6, 7–9, 10, більше 10).

10. Яку кількість відмов Ви отримуєте кожного разу? (На 1–3 замовлення, 4–6, 7–9, 10 і більше, або майже не отримуєте).

11. Ваші зауваження та пропозиції щодо покращення задоволення інформаційних потреб користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка?_________

12. Вкажіть причини відмов: немає на місці, видано по МБА, зайнято в читальному залі, знаходиться в іншому відділі, інші причини (які саме?)

13. Ваша читацька категорія?_________

14. Вкажіть, будь ласка, Ваш вік (до 25 років, 25–39 років, 40–60 років, за 60 років).

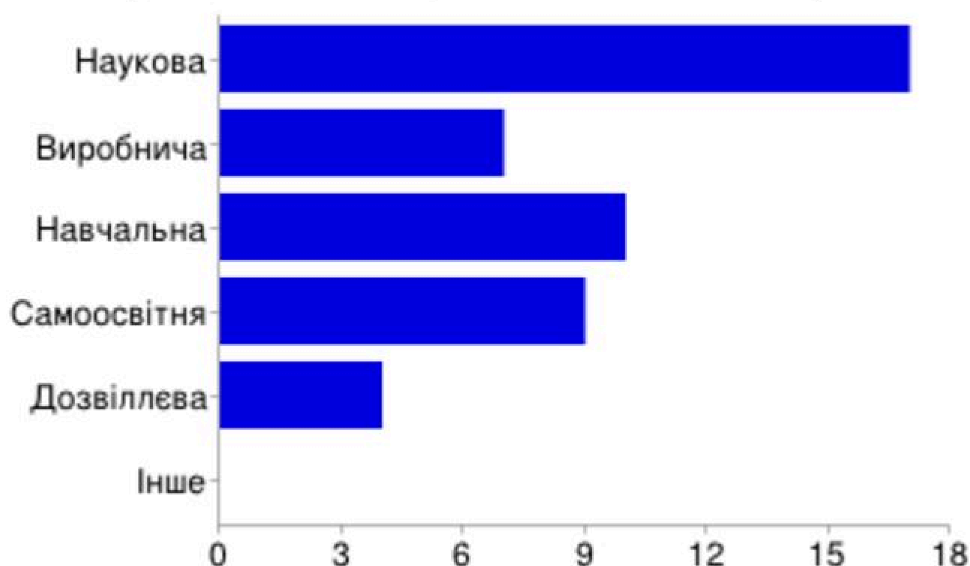
15. Як давно Ви користуєтеся ХДНБ ім. В. Г. Короленка? (від року до трьох, від 3 до 5 років, від 5 до 10 років, більше 10 років).

**Додаток В**

## Результати онлайн-анкетування «ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ І ЗАПИТИ КОРИСТУВАЧІВ ХДНБ ім. В. Г. КОРОЛЕНКА З ПОЗИЦІЙ МОНІТОРИНГУ (2014 р.)» Станом на 01.10.2014 р. отримано 28 відповідей

### 1. Мета Вашого звернення до бібліотеки?

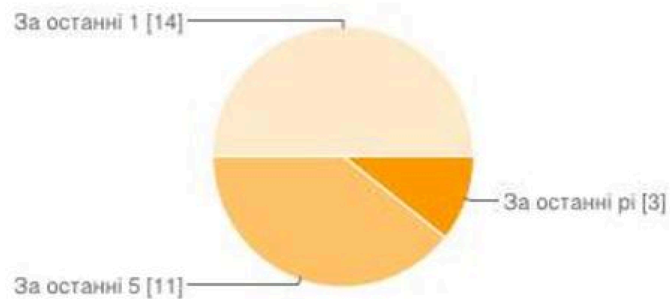
| | | |
|---|---|---|
| Наукова | 17 | 61% |
| Виробнича | 7 | 25 % |
| Навчальна | 10 | 36 % |
| Самоосвітня | 9 | 32% |
| Дозвіллєва | 4 | 14 % |




Розподіл респондентів за метою звернення до бібліотеки.

### 2. Вам частіше потрібна інформація

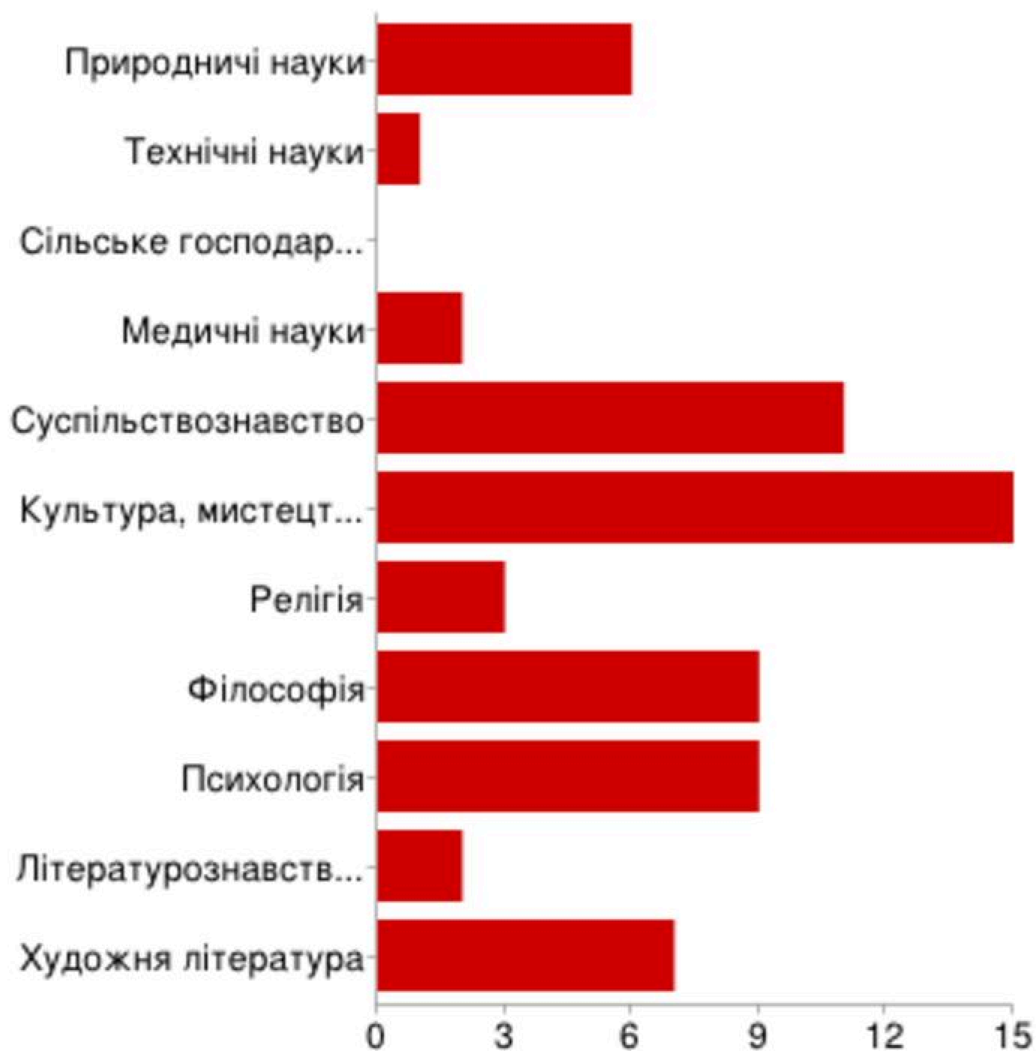
| | | |
|---|---|---|
| За останні рік – два | 3 | 11 % |
| За останні 5 років | 11 | 39 % |
| За останні 10 років | 14 | 50 % |



Розподіл респондентів за часом виходу потрібної їм інформації

**3. З якою галуззю знань, здебільшого, пов'язані Ваші читацькі інтереси?**

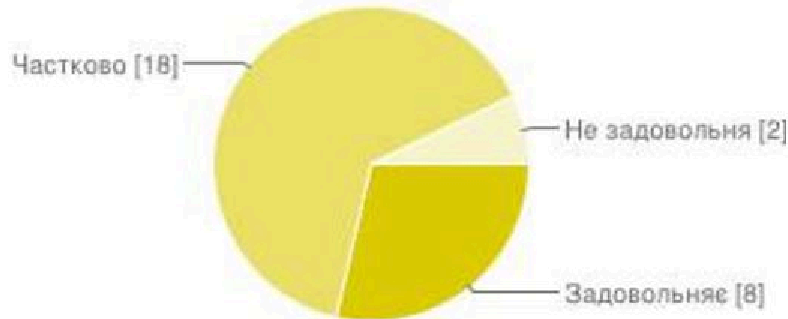
| | | |
|---|---|---|
| Природничі науки | 6 | 21% |
| Технічні науки | 1 | 4% |
| Сільське господарство | 0 | 0% |
| Медичні науки | 2 | 7% |
| Суспільствознавство | 11 | 39% |
| Культура, мистецтво, спорт | 15 | 54% |
| Релігія | 3 | 11% |
| Філософія | 9 | 32% |
| Психологія | 9 | 32% |
| Літературознавство, мовознавство | 2 | 7% |
| Художня література | 7 | 25% |



Розподіл респондентів за галуззю знання з якою пов'язані інтереси

**4. Чи задовольняє Ваші інформаційні потреби фонд ХДНБ?**

| | | |
|---|---|---|
| Задовольняє | 8 | 29% |
| Частково | 18 | 64% |
| Не задовольняє | 2 | 7% |




Розподіл респондентів за рівнем задоволеності ІП

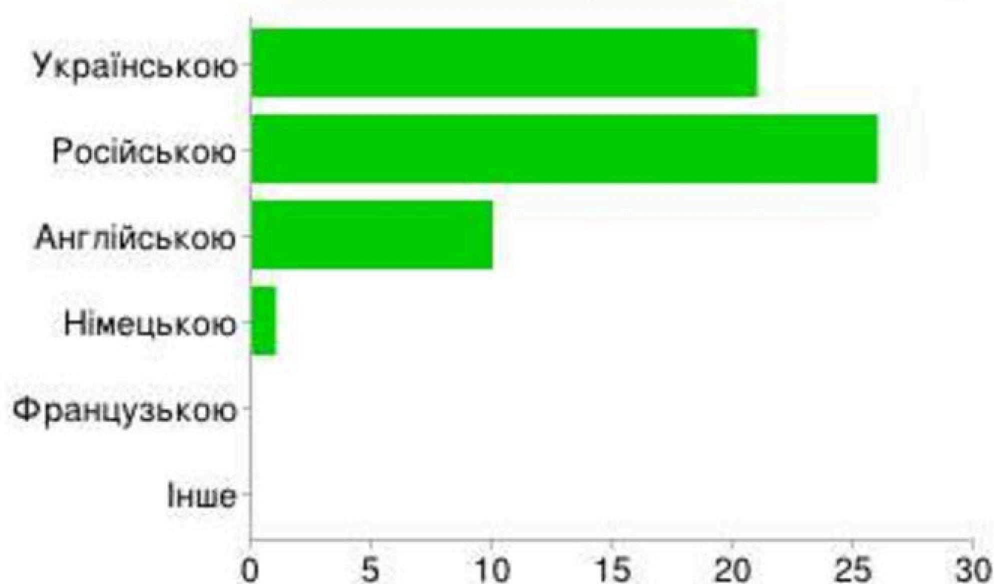
**4.1. Вкажіть причину незадоволення фондами ХДНБ**

- «Література, що виходить в останні роки в країнах близького зарубіжжя, не завжди потрапляє до фонду ХДНБ».
- «Не вистачає сучасної наукової гуманітаристики».
- «Багато видань не є наявними в фондах, особливо за останні роки та зарубіжних».
- «Нет новых поступлений».
- «Деякої літератури не вистачає».
- «Відсутність деяких джерел».
- «Недостатньо нової літератури, не вистачає російських та перекладних видань».
- «Відсутні видання за останні роки, а також російські видання»
- «Незручний електронний каталог, відсутність замовити все, що є у бібліотеці через експрес-замовлення».
- «Ускладненість процедури доступу до інформації».
- «Мало або зовсім немає наукових видань за останні 5 років, виданих в Росії або російською мовою в інших країнах».
- «Комплектування».
- «Деяка література відсутня».
- «Мало нової літератури»
- «Недостатнє комплектування новими надходженнями (особливо періодичними) та недостатнє технічне оснащення».
- «Відсутність іноземних (особливо російських) нових наукових та виробничих видань та періодики».

•«Не всегда есть необходимая литература. Вероятно, авторы (даже те, кто выпускает книги в Харькове) при рассылке книг не высылают их в библиотеку».

**5. Документи якими мовами Ви замовляєте?**

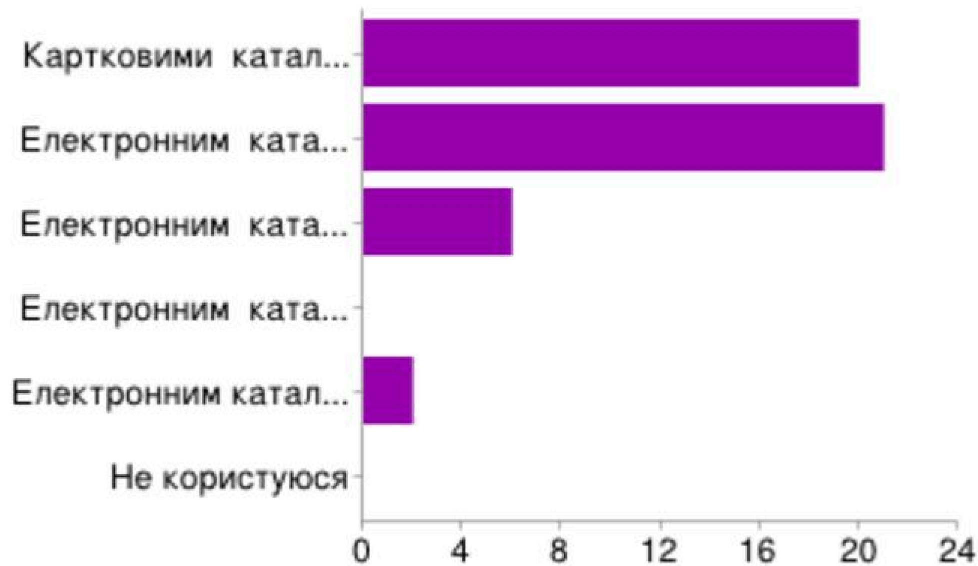
| | | |
|---|---|---|
| Українською | 21 | 75% |
| Російською | 26 | 93% |
| Англійською | 10 | 36% |
| Німецькою | 1 | 4 % |




Розподіл документів, що замовляються респондентами, за мовами

**6. Якими каталогами Ви користуєтеся найчастіше?**

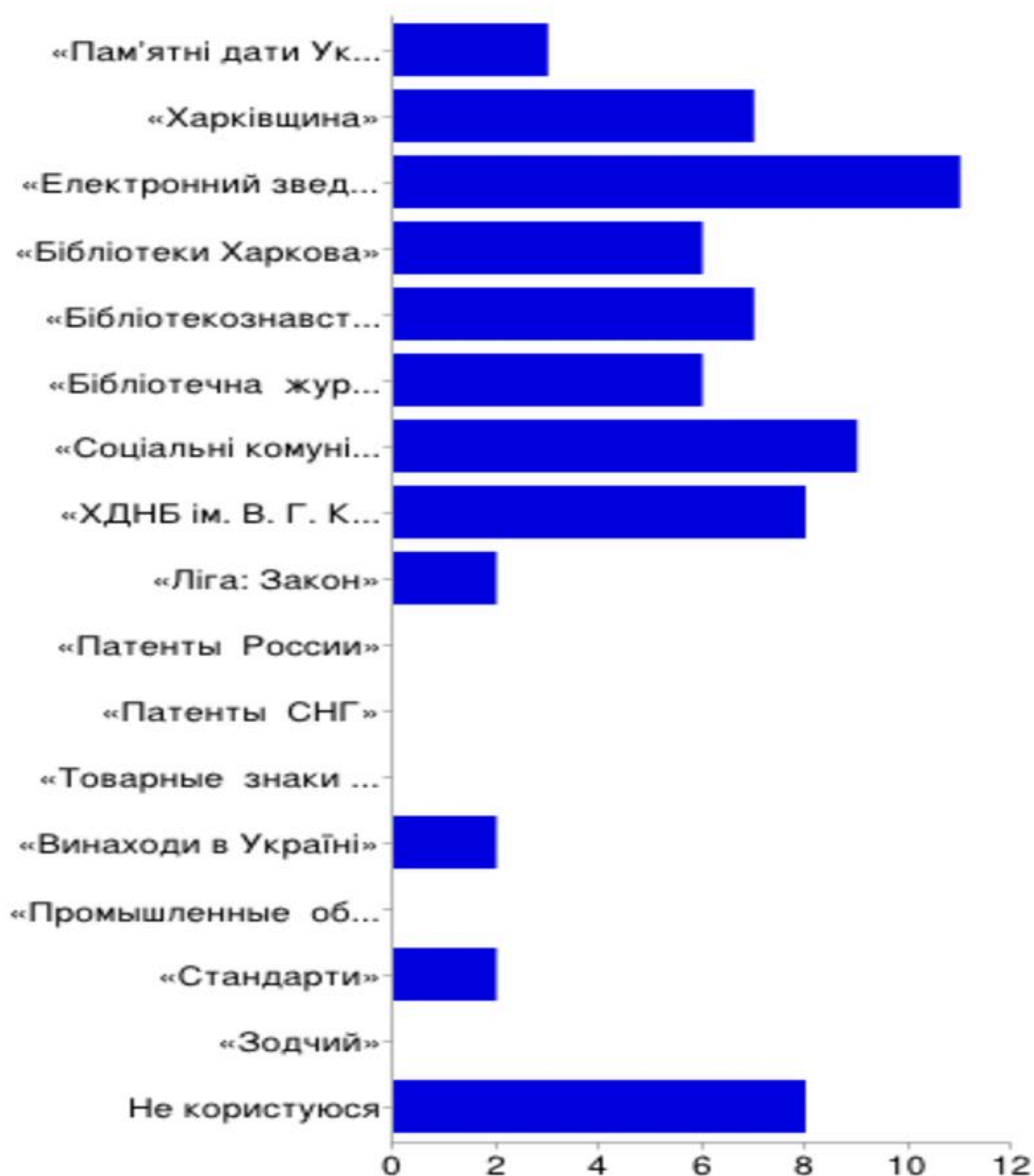
| | | |
|---|---|---|
| Картковими каталогами, картотеками | 20 | 71% |
| Електронним каталогом | 21 | 75% |
| Електронним каталогом періодичних видань | 6 | 21% |
| Електронним каталогом Австрійської бібліотеки | 0 | 0% |
| Електронним каталогом Німецького читального залу | 2 | 7% |
| Не користуюся | 0 | 0% |



Розподіл каталогів, якими найчастіше користуються респонденти

## 6.1. Якими БД Ви користуєтеся найчастіше?

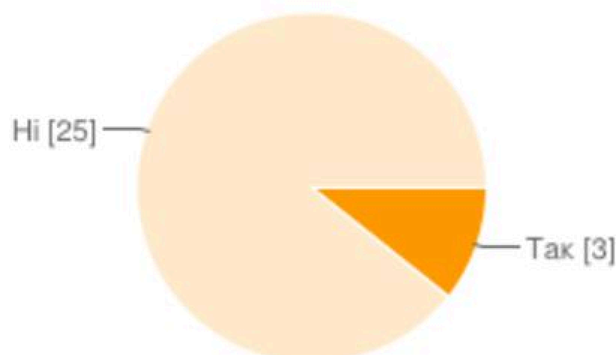
| | | |
|---|---|---|
| «Пам'ятні дати України, Слобожанщини» | 3 | 11% |
| «Харківщина» | 7 | 25% |
| «Електронний зведений каталог періодичних видань, що надійшли до бібліотек Харкова» | 11 | 39% |
| «Бібліотеки Харкова» | 6 | 21% |
| «Бібліотекознавство. Бібліографознавство. Книгознавство: каталог ХДНБ» | 7 | 25% |
| «Бібліотечна журналістика» | 6 | 21% |
| «Соціальні комунікації: зведений каталог надходжень до бібліотек Харкова» | 9 | 32% |
| «ХДНБ ім. В. Г. Короленка: видання та публікації про Бібліотеку» | 8 | 29% |
| «Ліга: Закон» | 2 | 7% |
| «Патенты России» | 0 | 0% |
| «Патенты СНГ» | 0 | 0% |
| «Товарные знаки России» | 0 | 0% |
| «Винаходи в Україні» | 2 | 7% |
| «Промышленные образцы России» | 0 | 0% |
| «Стандарти» | 2 | 7% |
| «Зодчий» | 0 | 0% |
| Не користуюся | 8 | 29% |



Розподіл БД, якими найчастіше користуються респонденти

**7. Чи зазнаєте труднощів у роботі з каталогами та БД?**

| | | |
|---|---|---|
| Так | 3 | 11% |
| Ні | 25 | 89% |



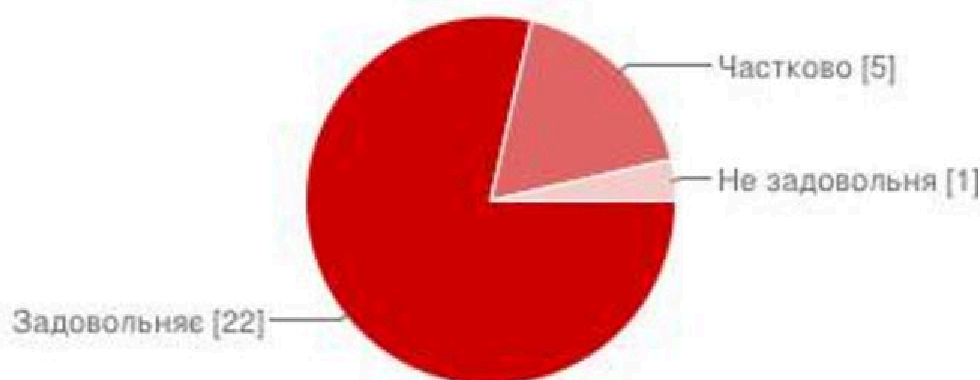

Відповіді респондентів на запитання: «Чи зазнаєте Ви труднощів у роботі з каталогами та базами даних?»

**7.1 Яких саме труднощів у роботі з каталогами та БД Ви зазнаєте?**

- «Незручний інтерфейс каталогу періодичних видань».
- «Незручність»
- «Пошук за ЕК займає багато часу, велика кількість не потрібних мені документів».

**8. Чи задовольняє Вас якість обслуговування в ХДНБ?**

| | | |
|---|---|---|
| Задовольняє | 22 | 79% |
| Частково | 5 | 18 |
| Не задовольняє | 1 | 4 % |



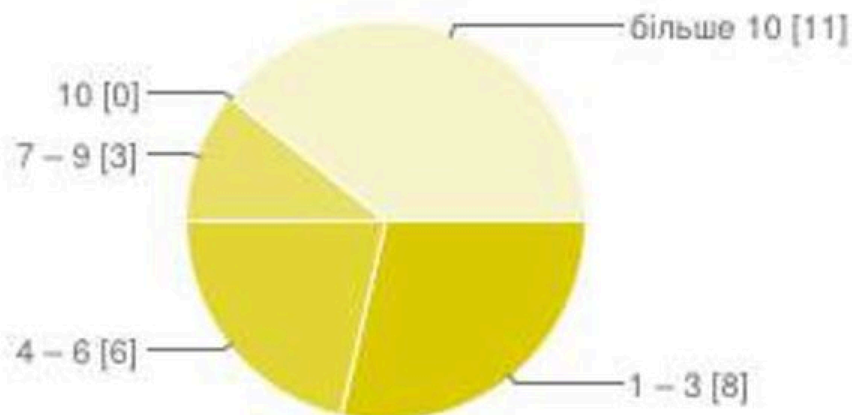

Розподіл респондентів за якістю обслуговування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка

**8.1. Уточніть чим саме?**

- «Достатній рівень професіоналізму працівників».
- «Некомпетентность библиотекарей».
- «Задовольняє дистанційне замовлення».
- «Все норм у сфері обслуговування. Бібліотекарі-професіонали. Інтернет завжди працює».
- «Все».
- «Все хорошо».
- «Висока якість обслуговування чергових бібліографів в залі каталогів».
- «Швидке виконання запросів, можливість працювати з електронним каталогом і замовляти літературу он-лайн»
- «1.Чуйні співробітники бібліотеки 2.Постійне надання допомоги 3.Зрозуміло пояснюють що,де і як».
- «Бібліотекарі в цілому ввічливі та намагаються допомогти, але іноді заважають своїми розмовами».
- «Доброжелательный персонал всегда поможет и подскажет».
- «Інколи не достатня культура обслуговування в читальних залах та на вході бібліотеки; недостатньо комп'ютерних робочих місць для користування електронним каталогом; занадто багато писати паперців на кожне замовлення та дуже довго чекати; дорогий ксерокс».
- «Професійність співробітників».
- «Грамотные специалисты, способные оказать кваллифицированную помощь в любом вопросе».
- «Після впровадження електронного каталогу все стало швидше та простіше».
- «Іноді співробітники дуже гучно розмовляють один з одним або з іншими читачами».
- «Зазвичай замовлення виконуються швидко та чітко, серйозних нарікань в мене не виникало».
- «Всім».
- «+ найкращі фонди в Харкові - іноді довго чекати».
- «Писав у пепередніх відповідях».
- «Професіоналізмом».
- «Привітний ввічливий персонал».
- «Задовольняє».

**9. Скільки потрібних Вам видань Ви не знайшли у фонді ХДНБ?**

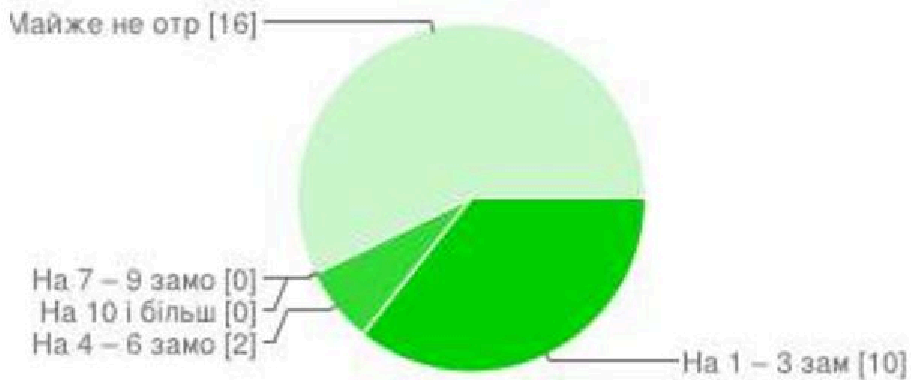
| | | |
|---|---|---|
| 1 – 3 | 8 | 29% |
| 4 – 6 | 6 | 21% |
| 7 – 9 | 3 | 11% |
| 10 | 0 | 0% |
| більше 10 | 11 | 39% |




Розподіл респондентів за кількістю відмов

**10. Яку кількість відмов Ви отримуєте кожного разу?**

| | | |
|---|---|---|
| На 1 – 3 замовлення | 10 | 36% |
| На 4 – 6 замовлень | 2 | 7% |
| На 7 – 9 замовлень | 0 | 0% |
| На 10 і більше замовлень | 0 | 0% |
| Майже не отримуєте | 16 | 57% |




Розподіл респондентів за кількістю відмов, які вони отримують кожного разу

**11. Вкажіть причини відмов**

| | | |
|---|---|---|
| Немає на місці | 5 | 18% |
| Видано по МБА | 3 | 11% |
| Зайнято у читальному залі | 4 | 14% |
| Знаходиться в іншому відділі | 4 | 14% |
| Інше | 2 | 7% |




Розподіл респондентів за причинами відмов

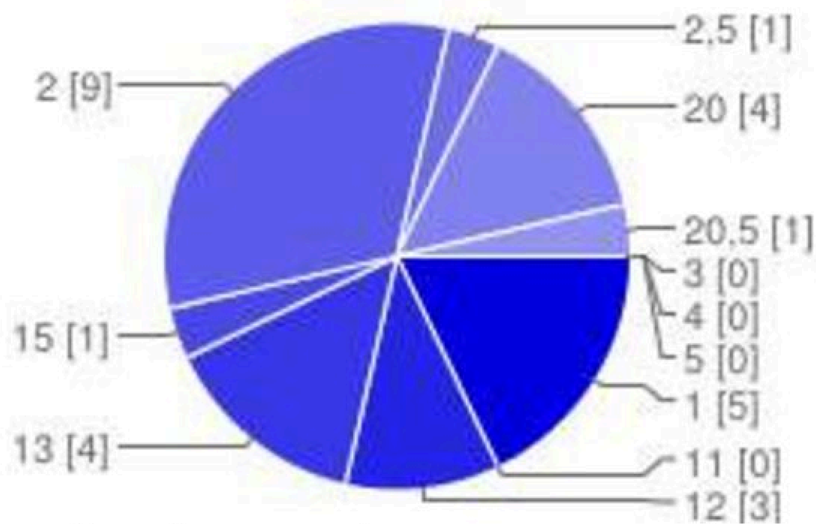
**11. Ваші зауваження та пропозиції щодо покращення задоволення інформаційних потреб користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка**

- «Писав раніше».
- «Покращити культуру та ввічливість обслуговування працівників бібліотеки; розробити більш зрозумілі пояснення щодо можливостей пошуку та замовлення літератури в фонді бібліотеки; багато книжок не можна замовити по МБА; фонди розкидані по відділах і працівники часто не знають в яких відділах що шукати».
- «Все задовольняє».
- «Я задоволена роботою бібліотеки. Бажаю їй подальшого процвітання!!!!».
- «Хотілося б нових наукових видань, зокрема наукової періодики, провідних російських видавців».

- «Потрібно отримувати доступи до он-лайн бібліотек Москви, Петербургу, Конгресу США тощо».
- «Робити скани рідкісних видань та видань XIX ст. щоб ними можна було користуватися у залі ХДНБ, щоб такі видання довше "прожили". Необхідно шукати кошти на підписки сучасних наукових журналів "Абе імперіо", Ейдос, Одісей... на отримання примірників видавництва Алетея, Хісторія Росіка тощо».
- «Открытый фонд в чит. залах профессионализм библиотекарей навигаторы по электронным ресурсам, особенно по научным периодическим и продолжающим изданиям, представленных в Интернете».
- «Створити більше читацьких місць для роботи з електронним каталогом. Де електронна картотека статей?»
- «На жаль, у бюджетної установи мало можливостей покращення, якщо держава не фінансує поповнення фондів бібліотеки, передплату періодики та ін. Тому лише сподіваюсь, що змінеться на краще ставлення держави або залучення спонсорів, які можуть оплатити придбання іноземних видань, передплату, можливо електронних версій видань».
- «Доступ до електронних ресурсів та повнотекстових БД сприяв би меншій кількості відмов».
- «Было бы хорошо сделать ксерокс дешевле».
- «Змінити час роботи бібліотеки».
- «Покращення комплектування фонду, особливо періодичними виданнями, підвищення культури обслуговування, збільшення комп'ютерних робочих місць»
- «На мою думку, доцільно продовжити роботу з розширення хронологічних меж видань, включених до електронного каталогу (внесення до нього не лише книг, опублікованих в останнє десятиріччя, але й більш ранніх)».
- «Сейчас некоторые библиотеки и архивы Украины и России (а в Европе это распространенная практика) сканируют и выкладывают на сайте книги, журналы в электронном в виде в свободное пользование и постоянно расширяют их количество. У библиотеки Короленко тоже есть такой сервис, но было бы неплохо, если бы количество отсканированной и выложенной литературы постоянно увеличивалось, поскольку на сайте оно очень небольшое».
- «Покращити комплектування фондів та технічне оснащеня (швидкість інтернету тощо)».

## 13. Ваша читацька категорія?

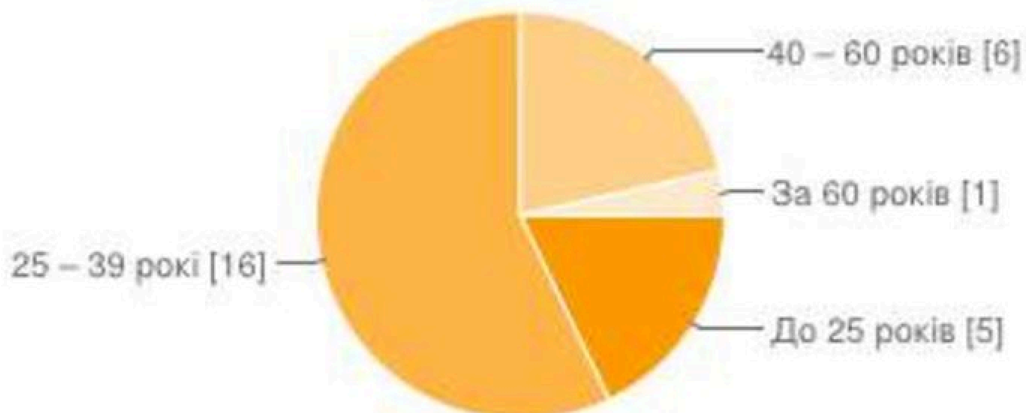
| | | |
|---|---|---|
| 1 | 5 | 18% |
| 11 | 0 | 0% |
| 12 | 3 | 11% |
| 13 | 4 | 14% |
| 15 | 1 | 4% |
| 2 | 9 | 32% |
| 2,5 | 1 | 4% |
| 20 | 4 | 14% |
| 20,5 | 1 | 4% |
| 3 | 0 | 0% |
| 4 | 0 | 0% |
| 5 | 0 | 0% |



Розподіл респондентів за читацькими категоріями

## 14. Вкажіть, будь ласка, Ваш вік

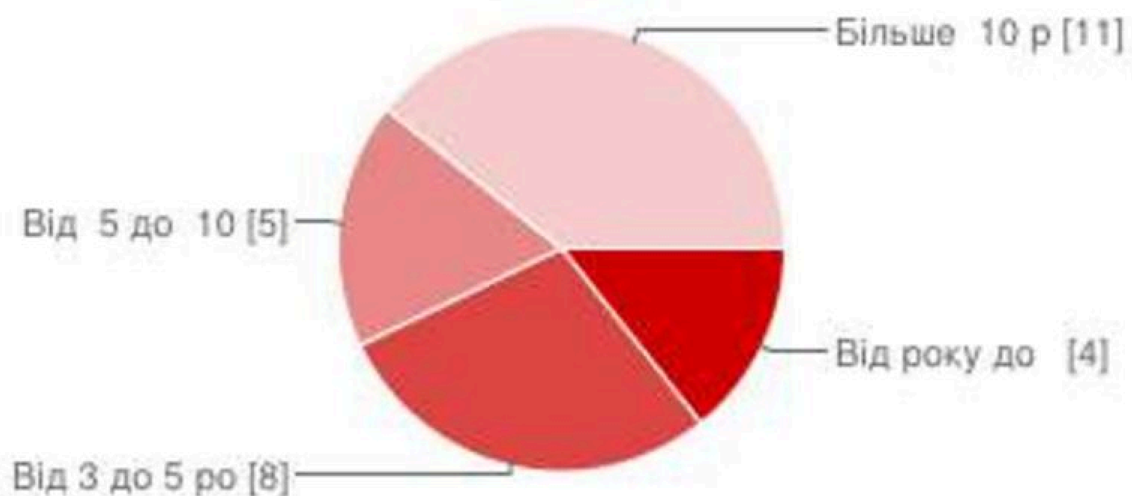
| | | |
|---|---|---|
| До 25 років | 5 | 18% |
| 25 – 39 років | 16 | 57% |
| 40 – 60 років | 6 | 21% |
| За 60 років | 1 | 4% |




Розподіл респондентів за віком

**15. Як давно Ви користуєтеся послугами ХДНБ ім. В. Г. Короленка?**

| | | |
|---|---|---|
| Від року до трьох | 4 | 14% |
| Від 3 до 5 років | 8 | 29% |
| Від 5 до 10 років | 5 | 18% |
| Більше 10 років | 11 | 39% |




Розподіл респондентів за часом користування бібліотекою

**Додаток Г**

## Таблиці
## Склад читачів Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка

**1 НАУКОВЦІ**
**1,5,** науковці, викладачі ВНЗ
**11** доктори наук
**11,5** доктори наук, викладачі ВНЗ
**12** кандидати наук
**12,5** кандидати наук, викладачі ВНЗ
**13** аспіранти
**13,5** аспіранти, викладачі ВНЗ

**2 СПЕЦІАЛІСТИ**

**2,5** викладачі технікумів та середніх шкіл
**20** спеціалісти з середньою спеціальною освітою або навчається у ВНЗ

**3 РОБІТНИКИ**

**4 СТУДЕНТИ**

**5 ІНШІ**

| Буквенное обозначение отрасли | Отрасли знания | Галузі знання |
|---|---|---|
| **А** | Социал.-экон. науки | Соціал.-екон. науки |
| **В** | Физико-математические науки | Фізико-математичні науки |
| **Г** | Химические науки | Хімічні науки |
| **Д** | Геолого-географические науки | Геолого-географічні науки |
| **Е** | Биологические науки | Біологічні науки |
| **Ж** | Техника. Техн. науки | Техніка. Технічні науки |
| **З** | Энергетика. Радиоэлектроника | Енергетика. Радіоелектроніка |
| **И** | Горное дело | Гірська справа |
| **К** | Машиностроение. Приборостроение | Машинобудування. Приборобудування |
| **Л** | Химические и пищевые производства | Хімічні та харчові виробництва |
| **М** | Полиграфия. Фотокинотехника | Поліграфія. Фотокінотехніка |
| **Н** | Строительство | Будівництво |
| **О** | Транспорт | Транспорт |
| **П** | Сельское и лесное хозяйство | Сільське та лісове господарство |
| **Р** | Здравоохранение. Медицина | Охорона здоров’я. Медицина |
| **Т** | История | Історія |
| **У** | Экономика | Економіка |
| **Ч** | Образование. Педагогика. Библиотечное дело. КПР | Освіта. Педагогіка. Бібліотечна справа. КПР |
| **Ш** | Филологические науки | Філологічні науки |
| **Щ** | Искусство | Мистецтво |
| **Х** | Юридические науки | Юридичні науки |

**Розподіл респондентів за читацькими категоріями**

*Таблиця № 1*

| **Читацька категорія** | **2011–2012** | | **2014** | |
|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| **1** | 40 | 10,3 | 29 | 7,4 |
| **1,5** | | | 11 | 2,8 |
| **11** | 12 | 3,1 | 1 | 0,3 |
| **11,5** | | | 6 | 1,5 |
| **12** | 52 | 13,4 | 21 | 5,4 |
| **12,5** | | | 28 | 7 |
| **13** | 17 | 4,4 | 19 | 4,9 |
| **15** | 1 | 0,3 | | |
| ***Всього*** | **122** | **31,5%** | **115** | **29,3%** |
| **2** | 119 | | 126 | 32,1 |
| **2,5** | 8 | | 4 | 1 |
| **20** | 10 | | 3 | 0,8 |
| ***Всього*** | **137** | **35,4%** | **133** | **33,9%** |
| **3** | | | **5** | **1,3%** |
| **4** | **122** | **31,5%** | **128** | **32,7%** |
| **5** | **6** | **1,6%** | **11** | **2,8%** |
| ***Всього*** | **387** | **100%** | **392** | **100%** |

**Склад читачів за галузями науки, культури та виробництва, в яких вони зайняті**

*Таблиця № 2*

| Галузі знання | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| **А** | **5** | 4,4 | **4** | 3 | | | **7** | 5,5 | | | **16** | 4,1 |
| **В** | **4** | 3,5 | **1** | 0,8 | | | **3** | 2,3 | | | **8** | 2 |
| **Г** | **5** | 4,4 | **1** | 0,8 | | | **2** | 1,6 | | | **8** | 2 |
| **Д** | **3** | 2,6 | **1** | 0,8 | | | **1** | 0,8 | | | **5** | 1,3 |
| **Е** | **2** | 1,7 | **2** | 1,5 | | | **4** | 3 | | | **7** | 1,8 |
| **Ж** | **18** | 15,7 | **24** | 18 | | | **13** | 10,2 | | | **55** | 14 |
| **З** | **1** | 0,9 | **5** | 3,8 | | | **4** | 3 | | | **11** | 2,8 |
| **И** | | | **1** | 0,8 | | | | | | | **1** | 0,3 |
| **К** | | | | | | | **1** | 0,8 | | | **1** | 0,3 |
| **Л** | | | | | | | **2** | 1,6 | | | **2** | 0,5 |
| **Н** | **3** | 2,6 | **5** | 3,8 | | | **2** | 1,6 | | | **10** | 2,6 |
| **О** | | | **1** | 0,8 | | | | | | | **1** | 0,3 |
| **П** | **4** | 3,5 | **1** | 0,8 | | | **3** | 2,3 | | | **8** | 2 |
| **Р** | **3** | 2,6 | **13** | 9,8 | | | **13** | 10,2 | | | **29** | 7,4 |
| **Т** | **19** | 16,5 | **8** | 6 | | | **8** | 6,3 | | | **35** | 8,9 |
| **У** | **6** | 5,2 | **10** | 7,5 | | | **8** | 6,3 | | | **24** | 6,1 |
| **Ч** | **9** | 7,8 | **18** | 13,5 | | | **10** | 7,8 | | | **37** | 9,4 |
| **Ш** | **15** | 13 | **13** | 9,8 | | | **12** | 9,4 | | | **40** | 10,2 |
| **Щ** | **7** | 6 | **6** | 4,5 | | | **9** | 7 | | | **22** | 5,6 |
| **Х** | **6** | 5,2 | **5** | 3,8 | | | **8** | 6,3 | | | **19** | 4,9 |
| **Ю** | | | **2** | 1,5 | | | **7** | 5,5 | | | **9** | 2,3 |
| **Э** | | | | | | | **2** | 1,6 | | | **2** | 0,5 |
| **Не відповіли** | **5** | 4,4 | **12** | 9 | **5** | 100 | **9** | 7 | **11** | 100 | **42** | 10,7 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Розподіл респондентів за часом користування бібліотекою

*Таблиця № 3*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Час користування** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Менше року | | | **5** | 3,8 | | | **2** | 1,6 | **1** | 9 | **8** | 2 |
| Від 1 до 3 | **6** | 5,2 | **22** | 16,5 | **1** | 20 | **85** | 66,4 | **2** | 18,2 | **116** | 29,6 |
| Від 3 до 5 років | **18** | 15,7 | **25** | 18,8 | **2** | 40 | **29** | 22,7 | **3** | 27,3 | **77** | 19,6 |
| Від 5 до 10 років | **23** | 20 | **34** | 25,6 | **1** | 20 | **9** | 7 | **2** | 18,2 | **69** | 17,6 |
| Більше 10 років | **65** | 56,5 | **45** | 33,8 | **1** | 20 | | | **3** | 27,3 | **114** | 29,1 |
| Не відповіли | **3** | 2,6 | **2** | 1,5 | | | **3** | 2,3 | | | **8** | 2 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Розподіл респондентів за віком

*Таблиця № 4*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Вік респондентів** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| До 25 років | **6** | 5,2 | **15** | 11,3 | **1** | 20 | **113** | 88,3 | **3** | 27,3 | **138** | 35,2 |
| 25–39 років | **46** | 40 | **57** | 42,8 | **4** | 80 | **12** | 9,4 | **5** | 45,4 | **124** | 31,6 |
| 40–60 років | **38** | 33 | **42** | 31,6 | | | | | **3** | 27,3 | **83** | 21,2 |
| За 60 років | **22** | 19,1 | **17** | 12,8 | | | | | | | **39** | 10 |
| Не відповіли | **3** | 2,6 | **2** | 1,5 | | | **3** | 2,3 | | | **8** | 2 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Розподіл респондентів за метою звернення до бібліотеки

*Таблиця № 5*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Мета звернення** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Наукова | **104** | 57,1 | **35** | 16,3 | | | **28** | 15,1 | **3** | 17,6 | **170** | 28 |
| Виробнича | **19** | 10,4 | **60** | 27,9 | | | **10** | 5,4 | **3** | 17,6 | **92** | 15,2 |
| Навчальна | **19** | 10,4 | **30** | 14 | **3** | 42,9 | **96** | 51,6 | **4** | 23,5 | **152** | 25 |
| Самоосвітня | **33** | 18,1 | **60** | 27,9 | **3** | 42,9 | **41** | 22 | **5** | 29,4 | **142** | 23,4 |
| Дозвіллєва | **7** | 4 | **26** | 12 | **1** | 14,2 | **11** | 5,9 | **2** | 11,8 | **47** | 7,7 |
| Не відповіли | | | **4** | 1,9 | | | | | | | **4** | 0,7 |
| ***Всього*** | **182** | 100% | **215** | 100% | **7** | 100% | **186** | 100% | **17** | 100% | **607** | 100% |

## Розподіл респондентів за часом виходу потрібної їм інформації

*Таблиця № 6*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **За які роки** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| За 1–2 роки | **47** | 23,5 | **33** | 20,8 | **2** | 28,6 | **46** | 31 | **5** | 35,7 | **133** | 25,2 |
| Останні 5 років | **40** | 20 | **40** | 25,2 | **3** | 42,8 | **46** | 31 | **4** | 28,6 | **133** | 25,2 |
| Останні 10 років | **84** | 42 | **51** | 32 | **2** | 28,6 | **38** | 25,8 | **4** | 28,6 | **179** | 33,9 |
| Більше 10 років | **20** | 10 | **9** | 5,7 | | | **5** | 3,4 | | | **34** | 6,4 |
| Інша відповідь | | | **1** | 0,6 | | | | | | | **1** | 0,2 |
| Не відповіли | **9** | 4,5 | **25** | 15,7 | | | **13** | 8,8 | **1** | 7,1 | **48** | 9,1 |
| ***Всього*** | **200** | 100% | **159** | 100% | **7** | 100% | **148** | 100% | **14** | 100% | **528** | 100% |

## Галузі знання, література з яких потрібна респондентам

*Таблиця № 7*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Галузь знання** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Природничі науки | **30** | 13,5 | **14** | 5,5 | **3** | 37,5 | **22** | 10,6 | **6** | 15,4 | **75** | 10,2 |
| Технічні науки | **33** | 14,9 | **42** | 16,4 | | | **32** | 15,5 | **4** | 10,3 | **111** | 15,2 |
| Сільське господарство | **13** | 5,9 | **4** | 1,6 | | | **7** | 3,4 | **2** | 5 | **26** | 3,6 |
| Медичні науки | **8** | 3,6 | **25** | 9,8 | | | **16** | 7,7 | **1** | 2,6 | **50** | 6,8 |
| Суспільство | **29** | 13 | **23** | 8,9 | | | **8** | 3,9 | **4** | 10,3 | **64** | 8,7 |
| Історія | **5** | 2,3 | **2** | 0,8 | | | **7** | 3,4 | | | **14** | 1,9 |
| Економіка | **5** | 2,3 | **1** | 0,4 | | | **3** | 1,5 | | | **9** | 1,2 |
| Юридичні науки | **1** | 0,4 | **2** | 0,8 | | | | | | | **3** | 0,4 |
| Державне управління | **1** | 0,4 | | | | | | | | | **1** | 0,1 |
| Військова справа | **1** | 0,4 | | | | | | | | | **1** | 0,1 |
| Культура, мистецтво, спорт | **23** | 10,4 | **36** | 14 | | | **33** | 15,9 | **3** | 7,7 | **95** | 13 |
| Релігія | **11** | 4,9 | **10** | 3,9 | **1** | 12,5 | **9** | 4,3 | **2** | 5 | **33** | 4,5 |
| Філософія | **15** | 6,8 | **16** | 6,3 | **1** | 12,5 | **11** | 5,3 | **3** | 7,7 | **46** | 6,3 |
| Психологія | **12** | 5,4 | **27** | 10,5 | **1** | 12,5 | **19** | 9,2 | **4** | 10,3 | **63** | 8,6 |
| Педагогіка | **3** | 1,4 | **1** | 0,4 | | | | | | | **4** | 0,6 |
| Літературознавство, мовознавство | **18** | 8,1 | **28** | 10,9 | | | **17** | 8,2 | **4** | 10,3 | **67** | 9,2 |
| Художня л-ра | **14** | 6,3 | **23** | 9 | **2** | 25 | **23** | 11,1 | **6** | 15,4 | **68** | 9,3 |
| Не відповіли | | | **2** | 0,8 | | | | | | | **2** | 0,3 |
| ***Всього*** | **222** | 100% | **256** | 100% | **8** | 100% | **207** | 100% | **39** | 100% | **732** | 100% |

## Оцінювання якості задоволення фондом ХДНБ ім. В. Г. Короленка

*Таблиця № 8*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Якість задоволення** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Задовольняє | **72** | 62,6 | **92** | 69,2 | **2** | 40 | **90** | 70,3 | **6** | 54,6 | **262** | 66,8 |
| Частково | **37** | 32,2 | **30** | 22,5 | **2** | 40 | **35** | 27,3 | **2** | 18,2 | **106** | 27 |
| Не задовольняє | **4** | 3,5 | **7** | 5,3 | | | | | **1** | 9 | **12** | 3,1 |
| Не відповіли | **2** | 1,7 | **4** | 3 | **1** | 20 | **3** | 2,4 | **2** | 18,2 | **12** | 3,1 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Причини незадоволення фондом ХДНБ ім. В. Г. Короленка

*Таблиця № 9*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Причини:** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Відсутність у фонді | **15** | 83,3 | **16** | 88,9 | | | **3** | 100 | **1** | 100 | **35** | 87,5 |
| ДБА | **1** | 5,5 | **2** | 11,1 | | | | | | | **3** | 7,5 |
| Не вилучати старі вид. | **1** | 5,5 | | | | | | | | | **1** | 2,5 |
| Інше | **1** | 5,5 | | | | | | | | | **1** | 2,5 |
| ***Всього*** | **18** | 100% | **18** | 100% | | | **3** | 100% | **1** | 100 % | **40** | 100% |

**Розподіл документів, що замовляються респондентами, за мовами**

*Таблиця № 10*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Мова** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Українська | **97** | 41 | **92** | 41,3 | **3** | 37,5 | **109** | 45 | **9** | 45 | **310** | 42,5 |
| Російська | **97** | 41 | **105** | 47 | **4** | 50 | **107** | 44,2 | **10** | 50 | **323** | 44,2 |
| Англійська | **20** | 8,4 | **16** | 7,2 | | | **16** | 6,6 | **1** | 5 | **53** | 7,3 |
| Німецька | **15** | 6,3 | **7** | 3,1 | | | **4** | 1,7 | | | **26** | 3,6 |
| Французька | **3** | 1,3 | **1** | 0,5 | | | | | | | **4** | 0,6 |
| Латинська | **1** | 0,4 | | | | | | | | | **1** | 0,1 |
| Польська | **1** | 0,4 | | | | | | | | | **1** | 0,1 |
| Китайська | | | | | | | **1** | 0,4 | | | **1** | 0,1 |
| Арабська | | | | | | | **1** | 0,4 | | | **1** | 0,1 |
| Чеська | **1** | 0,4 | | | | | | | | | **1** | 0,1 |
| Іншими | **2** | 0,8 | | | | | **3** | 1,3 | | | **5** | 0,7 |
| Не відповіли | | | **2** | 0,9 | **1** | 12,5 | **1** | 0,4 | | | **4** | 0,6 |
| ***Всього*** | **237** | 100% | **223** | 100% | **8** | 100% | **242** | 100% | **20** | 100% | **730** | 100% |

## Користування каталогами та БД

*Таблиця № 11*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Каталоги, картотеки** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Карткові каталоги, картотеки | **93** | 30,9 | **60** | 21,3 | **4** | 40 | **102** | 30,5 | **11** | 33,4 | **270** | 28,2 |
| ЕК | **78** | 25,9 | **81** | 28,7 | **4** | 40 | **102** | 30,5 | **8** | 24,2 | **273** | 28,4 |
| ЕК періодичних видань | **24** | 7,9 | **40** | 14,2 | | | **53** | 15,9 | **2** | 6,2 | **119** | 12,4 |
| ЕК Австрійської бібліотеки | **4** | 1,3 | **3** | 1,1 | | | **1** | 0,3 | | | **8** | 0,8 |
| ЕК Німецького читального залу | **6** | 1,9 | **4** | 1,4 | | | **5** | 1,5 | | | **15** | 1,6 |
| Пам'ятні дати України | **5** | 1,7 | **1** | 0,4 | **1** | 10 | **6** | 1,8 | **4** | 12,2 | **17** | 1,8 |
| Харківщина | **11** | 3,7 | **8** | 2,8 | **1** | 10 | **5** | 1,5 | | | **25** | 2,6 |
| Електронний зведений каталог періодичних видань, що надійшли до бібліотек Харкова | **11** | 3,7 | **13** | 4,6 | | | **12** | 3,6 | **1** | 3 | **37** | 3,9 |
| Бібілотеки Харкова | **5** | 1,7 | **6** | 2,1 | | | **6** | 1,8 | **1** | 3 | **18** | 1,9 |
| Бібліотекознавство | **11** | 3,7 | **4** | 1,4 | | | **3** | 0,9 | **1** | 3 | **19** | 2 |
| Соціальні комунікації | | | **4** | 1,4 | | | **1** | 0,3 | | | **5** | 0,5 |
| ХДНБ ім. В. Г. Короленка: видання та публікації про Бібліотеку | **2** | 0,7 | **4** | 1,4 | | | **2** | 0,6 | | | **8** | 0,8 |
| Бібліотечна журналістика | | | **2** | 0,7 | | | **3** | 0,9 | | | **5** | 0,5 |
| Ліга: Закон | **2** | 0,7 | **5** | 1,8 | | | **5** | 1,5 | **1** | 3 | **13** | 1,4 |
| Патенты Росии | **11** | 3,7 | **9** | 3,2 | | | **3** | 0,9 | **1** | 3 | **24** | 2,5 |
| Патенты СНГ | **11** | 3,7 | **6** | 2,1 | | | **5** | 1,5 | **1** | 3 | **23** | 2,4 |
| Товарные знаки России | **2** | 0,7 | **6** | 2,1 | | | **2** | 0,6 | | | **10** | 1 |
| Винаходи в Україні. | **12** | 3,9 | **8** | 2,8 | | | **7** | 2,1 | **1** | 3 | **28** | 2,9 |
| Промышленные образцы России | **3** | 0,9 | **3** | 1,1 | | | **3** | 0,9 | | | **9** | 0,9 |
| Стандарти | **8** | 2,6 | **8** | 2,8 | | | **5** | 1,5 | **1** | 3 | **22** | 2,3 |
| Зодчий | | | **4** | 1,4 | | | **2** | 0,6 | | | **6** | 0,6 |
| Не відповіли | **2** | 0,7 | **3** | 1,1 | | | **1** | 0,3 | | | **6** | 0,6 |
| ***Всього*** | **301** | 100% | **282** | 100% | **10** | 100% | **334** | 100% | **33** | 100% | **960** | 100% |

## Труднощі при роботі з каталогами та БД

*Таблиця № 12*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Так | **12** | 10,4 | **12** | 9 | | | **7** | 5,5 | **1** | 9,1 | **32** | 8,2 |
| Ні | **98** | 85,2 | **115** | 86,5 | **5** | 100 | **113** | 88,3 | **10** | 90,9 | **341** | 86,9 |
| Не відповіли | **5** | 4,4 | **6** | 4,5 | | | **8** | 6,2 | | | **19** | 4,9 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Кількість видань, що не знайшли респонденти

*Таблиця № 13*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Кількість видань | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| 1–3 | **50** | 42 | **50** | 36,2 | **2** | 40 | **61** | 47,7 | **5** | 38,5 | **168** | 41,7 |
| 4–6 | **16** | 13,4 | **17** | 12,3 | **1** | 20 | **22** | 17,2 | **1** | 7,7 | **57** | 14,1 |
| 7–9 | **5** | 4,2 | **8** | 5,8 | **1** | 20 | **7** | 5,5 | **1** | 7,7 | **22** | 5,5 |
| 10 | **2** | 1,7 | **6** | 4,4 | | | | | **1** | 7,7 | **9** | 2,2 |
| Більше 10 | **32** | 26,9 | **28** | 20,3 | **1** | 20 | **13** | 10,1 | **2** | 15,4 | **76** | 18,9 |
| Не відповіли | **14** | 11,8 | **29** | 21 | | | **25** | 19,5 | **3** | 23 | **71** | 17,6 |
| ***Всього*** | **119** | 100% | **138** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **13** | 100% | **403** | 100% |

## Кількість відмов, які отримує читач кожного разу

*Таблиця № 14*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Кількість відмов | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| 1–3 | **43** | 37,5 | **39** | 28,1 | **4** | 80 | **32** | 25 | **5** | 45,6 | **123** | 30,9 |
| 4–6 | **2** | 1,7 | **7** | 5 | | | **11** | 8,6 | | | **20** | 5 |
| 7–9 | **2** | 1,7 | **4** | 2,9 | **1** | 20 | **1** | 0,8 | **1** | 9 | **9** | 2,3 |
| 10 і більше | **2** | 1,7 | **6** | 4,3 | | | **1** | 0,8 | | | **9** | 2,3 |
| Майже не отримуєте | **55** | 47,8 | **65** | 46,8 | | | **48** | 37,5 | **4** | 36,4 | **172** | 43,2 |
| Не відповіли | **11** | 9,6 | **18** | 12,9 | | | **35** | 27,3 | **1** | 9 | **65** | 16,3 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **139** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **398** | 100% |

## Причини відмов

*Таблиця № 15*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Причини:** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| **Немає на місці** | **27** | 19 | **28** | 17,6 | **1** | 14,3 | **37** | 23,9 | **3** | 20 | **96** | 20,1 |
| **Видано по МБА** | **27** | 19 | **38** | 23,9 | **4** | 57,1 | **29** | 18,7 | **3** | 20 | **101** | 21,1 |
| **Зайнято у ч/з** | **5** | 3,5 | **9** | 5,7 | | | **15** | 9,7 | **2** | 13,3 | **31** | 6,5 |
| **Знах. В ін. Від.** | **25** | 17,6 | **36** | 22,6 | **2** | 28,6 | **24** | 15,5 | **2** | 13,3 | **89** | 18,6 |
| **Ін.причини *Всього:*** | **22** | **15,5** | **15** | **9,4** | | | **13** | **8,4** | **4** | **26,7** | **54** | **11,3** |
| *Немає у фонді* | 10 | 7 | 10 | 6,3 | | | 9 | 5,8 | 1 | 6,7 | 30 | 6,3 |
| *Не знайшли в каталозі* | | | | | | | 1 | 0,7 | | | 1 | 0,2 |
| *Під цим № ін.кн.* | | | | | | | 1 | 0,7 | 1 | 6,7 | 2 | 0,4 |
| *Нові вид.довго не видаються* | 1 | 0,7 | | | | | | | | | 1 | 0,2 |
| *Ветхий стан* | 2 | 1,4 | 1 | 0,6 | | | 2 | 1,3 | | | 5 | 1 |
| *В оправі* | 4 | 2,8 | 2 | 1,3 | | | | | 1 | 6,7 | 7 | 1,5 |
| *Реставрація* | 1 | 0,7 | 2 | 1,3 | | | | | | | 3 | 0,6 |
| *Невірно заповнений бланк* | | | | | | | | | 1 | 6,7 | 1 | 0,2 |
| *Загублено* | 1 | 0,7 | | | | | | | | | 1 | 0,2 |
| *Списано* | 1 | 0,7 | | | | | | | | | 1 | 0,2 |
| *Уточн. за кат-м* | 1 | 0,7 | | | | | | | | | 1 | 0,2 |
| *Не користуюсь послугами МБА* | 1 | 0,7 | | | | | | | | | 1 | 0,2 |
| **Відмов не було** | **6** | 4,2 | **3** | 1,9 | | | **1** | 0,7 | | | **10** | 2,1 |
| **Не відповіли** | **30** | 21,2 | **30** | 18,9 | | | **36** | 23,1 | **1** | 6,7 | **97** | 20,3 |
| ***Всього*** | **142** | 100% | **159** | 100% | **7** | 100% | **155** | 100% | **15** | 100% | **478** | 100% |

## Оцінка якості обслуговування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка

*Таблиця № 16*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Якість обслуговування** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Задовольняє | **105** | 91,3 | **112** | 84,2 | **4** | 80 | **103** | 80,5 | **9** | 81,8 | **333** | 84,9 |
| Частково | **10** | 8,7 | **18** | 13,5 | **1** | 20 | **22** | 17,2 | **2** | 18,2 | **53** | 13,5 |
| Не задовольняє | | | **1** | 0,8 | | | | | | | **1** | 0,3 |
| Не відповіли | | | **2** | 1,5 | | | **3** | 2,3 | | | **5** | 1,3 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Зауваження та пропозиції щодо покращення ІП користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка (всього респондентів) (запитання 11)

*Таблиця № 17*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Всього відповіли | **62** | 54 | **57** | 43 | **2** | 40 | **25** | 19,5 | **3** | 27,3 | **149** | 38 |
| Не відповіли | **53** | 46 | **76** | 57 | **3** | 60 | **103** | 80,5 | **8** | 72,7 | **243** | 62 |
| ***Всього*** | **115** | 100% | **133** | 100% | **5** | 100% | **128** | 100% | **11** | 100% | **392** | 100% |

## Зауваження та пропозиції щодо покращення ІП користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка (всього пропозицій) (запитання 11)

*Таблиця № 18*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Зауваження, пропозиції | **46** | 67,6 | **35** | 58,3 | **2** | 66,7 | **18** | 72 | **2** | 66,7 | **103** | 64,8 |
| Позитивна оцінка | **22** | 32,4 | **25** | 41,7 | **1** | 33,3 | **7** | 28 | **1** | 33,3 | **56** | 35,2 |
| ***Всього*** | **68** | 100% | **60** | 100% | **3** | 100% | **25** | 100% | **3** | 100% | **159** | 100% |

**Зауваження та пропозиції щодо покращення ІП користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка (запитання 11)**

*Таблиця № 19*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Зауваження,пропозиції:** | **абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Комфортність в б-ці (ремонт, графік роботи) | **4** | 8,7 | **2** | 5,7 | | | **1** | 5,6 | | | **7** | 6,8 |
| Копіювання | **3** | 6,5 | **2** | 5,7 | | | **1** | 5,6 | | | **6** | 5,8 |
| Некоректне обслуговування читачів | **3** | 6,5 | | | | | | | | | **3** | 2,9 |
| Покращення ЕК | **6** | 13 | **3** | 8,6 | | | **2** | 11,1 | | | **11** | 10,7 |
| Комп'ютерізація б-ки | **2** | 4,4 | **3** | 8,6 | | | | | | | **5** | 4,9 |
| Електрон. Замовлення | **1** | 2,2 | **3** | 8,6 | | | | | | | **4** | 3,9 |
| Оцифр. Фонду | **4** | 8,7 | **2** | 5,7 | **1** | 50 | **2** | 11,1 | | | **9** | 8,7 |
| Стан фонду (газети) | **1** | 2,2 | | | | | | | | | **1** | 1 |
| Довга реставрація л-ри | **1** | 2,2 | | | | | | | | | **1** | 1 |
| Довге очікування л-ри | **1** | 2,2 | | | | | **2** | 11,1 | | | **3** | 2,9 |
| Фінансування б-ки | **3** | 6,5 | **1** | 2,8 | | | | | | | **4** | 3,9 |
| Комплектування | **14** | 30,3 | **19** | 54,3 | **1** | 50 | **10** | 55,5 | **2** | 100 | **46** | 44,6 |
| Покращення соціальної сфери бібліотекарів | **1** | 2,2 | | | | | | | | | **1** | 1 |
| Зауваження щодо анкети | **2** | 4,4 | | | | | | | | | **2** | 1,9 |
| ***Всього*** | **46** | 100% | **35** | 100% | **2** | 100% | **18** | 100% | **2** | 100% | **103** | 100% |

## Активність респондентів (пропозиції, зауваження) (загальна кількість)

*Таблиця № 20*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| **Всього респондентів** | **151** | 42,5 | **130** | 36,6 | **4** | 1,1 | **63** | 17,8 | **7** | 2 | **355** | 100 |
| **Всього пропозицій** | **161** | 41,8 | **144** | 37,4 | **4** | 1 | **69** | 18 | **7** | 1,8 | **385** | 100 |

## Активність респондентів (пропозиції, зауваження) (за віком)

*Таблиця № 21*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Вік** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| До 25 років | **7** | 4,6 | **13** | 10 | **2** | 50 | **52** | 82,5 | **2** | 28,6 | **76** | 21,4 |
| 25–39 років | **46** | 30,5 | **34** | 26,2 | **2** | 50 | **10** | 15,9 | **2** | 28,6 | **94** | 26,5 |
| 40–60 років | **52** | 34,5 | **48** | 36,9 | | | | | **3** | 42,8 | **103** | 29 |
| За 60 років | **44** | 29,1 | **34** | 26,2 | | | | | | | **78** | 22 |
| Не відповіли | **2** | 1,3 | **1** | 0,7 | | | **1** | 1,6 | | | **4** | 1,1 |
| ***Всього*** | **151** | 100 | **130** | 100 | **4** | 100 | **63** | 100 | **7** | 100 | **355** | 100 |

## Активність респондентів (пропозиції, зауваження) (за часом користування бібліотекою)

*Таблиця № 22*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Менше року | | | **9** | 6,9 | | | **6** | 9,5 | **2** | 28,6 | **17** | 4,8 |
| Від 1 до 3 років | **9** | 6 | **19** | 14,6 | **2** | 50 | **32** | 50,9 | | | **62** | 17,5 |
| Від 3 до 5 років | **15** | 9,9 | **15** | 11,5 | | | **14** | 22,2 | | | **44** | 12,4 |
| Від 5 до 10 років | **24** | 15,9 | **32** | 24,6 | **1** | 25 | **5** | 7,9 | | | **62** | 17,5 |
| Більше 10 років | **103** | 68,2 | **54** | 41,6 | **1** | 25 | **5** | 7,9 | **5** | 71,4 | **168** | 47,3 |
| Не відповіли | | | **1** | 0,8 | | | **1** | 1,6 | | | **2** | 0,5 |
| ***Всього*** | **151** | 100 | **130** | 100 | **4** | 100 | **63** | 100 | **7** | 100 | **355** | 100 |

## Активність респондентів (пропозиції, зауваження) (за кількістю респондентів)

*Таблиця № 23*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Щодо анкети | **1** | 0,6 | **2** | 1,5 | | | | | | | **3** | 0,8 |
| З/запитання[1]1 | **1** | 0,6 | **4** | 3,1 | | | | | | | **5** | 1,4 |
| З/запитання2 | **20** | 13,3 | **10** | 7,7 | **1** | 25 | **6** | 9,5 | | | **37** | 10,4 |
| З/запитання3 | **17** | 11,3 | **7** | 5,4 | | | **8** | 12,7 | | | **32** | 9 |
| З/запитання9 | **4** | 2,7 | **2** | 1,5 | | | | | **1** | 14,3 | **7** | 2 |
| З/запитання10 | **2** | 1,3 | **3** | 2,3 | | | | | | | **5** | 1,4 |
| З/запитання13 | **2** | 1,3 | **1** | 0,8 | | | | | | | **3** | 0,8 |
| З/запитання14 | **1** | 0,6 | | | | | **1** | 1,6 | | | **2** | 0,6 |
| З/запитання15 | **10** | 6,6 | **11** | 8,5 | | | **3** | 4,8 | **2** | 28,6 | **26** | 7,3 |
| Фінансування | **3** | 2 | **1** | 0,8 | | | | | | | **4** | 1,1 |
| Комп'ютерізація | **1** | 0,6 | **3** | 2,3 | | | | | | | **4** | 1,1 |
| Пошук інформації в ДБА, ЕК, картотеках | **16** | 10,6 | **15** | 11,5 | | | **7** | 11 | **1** | 14,3 | **39** | 11 |
| Оцифрування,сканування | **3** | 2 | **2** | 1,5 | **1** | 25 | **2** | 3,2 | | | **8** | 2,3 |
| Комфортність | **5** | 3,3 | **2** | 1,5 | | | **1** | 1,6 | | | **8** | 2,3 |
| Ксерокс | **3** | 2 | **2** | 1,5 | | | **1** | 1,6 | | | **6** | 1,7 |
| БФ | **29** | 19,2 | **34** | 26,2 | **1** | 25 | **18** | 28,6 | **2** | 28,6 | **84** | 23,7 |
| Обслуговування | **6** | 4 | **4** | 3,1 | | | **2** | 3,2 | | | **12** | 3,4 |
| Різні | **3** | 2 | **1** | 0,8 | | | | | | | **4** | 1,1 |
| Позитивні, нема зауважень | **24** | 16 | **26** | 20 | **1** | 25 | **14** | 22,2 | **1** | 14,3 | **66** | 18,6 |
| ***Всього респондентів*** | **151** | 100 | **130** | 100 | **4** | 100 | **63** | 100 | **7** | 100 | **355** | 100 |

[1] Відповіді читачів на закриті запитання (з/запитання) анкети.

## Активність респондентів (пропозиції, зауваження) (за кількістю пропозицій)

*Таблиця № 24*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Щодо анкети | **1** | 0,6 | **2** | 1,4 | | | | | | | **3** | 0,8 |
| З/запитання[2]1 | **1** | 0,6 | **4** | 2,8 | | | | | | | **5** | 1,3 |
| З/запитання2 | **20** | 12,4 | **10** | 6,9 | **1** | 25 | **6** | 8,7 | | | **37** | 9,6 |
| З/запитання3 | **17** | 10,6 | **7** | 4,8 | | | **8** | 11,6 | | | **32** | 8,3 |
| З/запитання9 | **4** | 2,5 | **2** | 1,4 | | | | | **1** | 14,3 | **7** | 1,8 |
| З/запитання10 | **2** | 1,2 | **3** | 2,1 | | | | | | | **5** | 1,3 |
| З/запитання13 | **2** | 1,2 | **1** | 0,7 | | | | | | | **3** | 0,8 |
| З/запитання14 | **1** | 0,6 | | | | | **1** | 1,4 | | | **2** | 0,5 |
| З/запитання15 | **10** | 6,2 | **11** | 7,6 | | | **3** | 4,4 | **2** | 28,6 | **26** | 6,8 |
| Фінансування | **3** | 1,9 | **1** | 0,7 | | | | | | | **4** | 1 |
| Комп'ютерізація | **1** | 0,6 | **3** | 2,1 | | | | | | | **4** | 1 |
| Пошук інформації в ДБА, ЕК, картотеках | **16** | 10 | **17** | 11,8 | | | **7** | 10,1 | **1** | 14,3 | **41** | 10,6 |
| Оцифрування, сканування | **3** | 1,9 | **2** | 1,4 | **1** | 25 | **2** | 3 | | | **8** | 2,1 |
| Комфортність | **5** | 3,1 | **4** | 2,8 | | | **1** | 1,4 | | | **10** | 2,6 |
| Ксерокс | **3** | 1,9 | **2** | 1,4 | | | **1** | 1,4 | | | **6** | 1,6 |
| Бф | **39** | 24,2 | **43** | 29,8 | **1** | 25 | **23** | 33,3 | **2** | 28,6 | **108** | 28,1 |
| Обслуговування | **6** | 3,7 | **4** | 2,8 | | | **2** | 3 | | | **12** | 3,1 |
| Різні | **3** | 1,9 | **1** | 0,7 | | | | | | | **4** | 1 |
| Позитивні,нема зауважень | **24** | 14,9 | **27** | 18,8 | **1** | 25 | **15** | 21,7 | **1** | 14,3 | **68** | 17,7 |
| ***Всього пропозицій*** | **161** | 100 | **144** | 100 | **4** | 100 | **69** | 100 | **7** | 100 | **385** | 100 |

[2] Відповіді читачів на закриті запитання (з/запитання) анкети.

**Пропозиції, зауваження респондентів щодо пошуку інформації в ДБА (за часом користування бібліотекою)**

*Таблиця № 25*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Менше року | | | | | | | | | | | | |
| Від 1 до 3 років | **1** | 6,3 | **1** | 6,7 | | | **2** | 28,6 | | | **4** | 10,3 |
| Від 3 до 5 років | **3** | 18,7 | **2** | 13,3 | | | **5** | 71,4 | | | **10** | 25,6 |
| Від 5 до 10 років | **3** | 18,7 | **8** | 53,3 | | | | | | | **11** | 28,2 |
| Більше 10 років | **9** | 56,3 | **4** | 26,7 | | | | | **1** | 100 | **14** | 35,9 |
| Не відповіли | | | | | | | | | | | | |
| ***Всього*** | **16** | 100 | **15** | 100 | | | **7** | 100 | **1** | 100 | **39** | 100 |

**Пропозиції, зауваження респондентів щодо пошуку інформації в ДБА (за віком)**

*Таблиця № 26*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Вік** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| До 25 років | **3** | 18,8 | **1** | 6,7 | | | **6** | 85,7 | | | **10** | 25,6 |
| 25–39 років | **6** | 37,5 | **5** | 33,3 | | | **1** | 14,3 | **1** | 100 | **13** | 33,3 |
| 40–60 років | **5** | 31,3 | **7** | 46,7 | | | | | | | **12** | 30,8 |
| За 60 років | **1** | 6,2 | **2** | 13,3 | | | | | | | **3** | 7,7 |
| Не відповіли | **1** | 6,2 | | | | | | | | | **1** | 2,6 |
| ***Всього*** | **16** | 100 | **15** | 100 | | | **7** | 100 | **1** | 100 | **39** | 100 |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо оцифрування, сканування видань (за часом користування бібліотекою)

*Таблиця № 27*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Менше року | | | | | | | **1** | 50 | | | **1** | 12,5 |
| Від 1 до 3 років | | | | | **1** | 100 | | | | | **1** | 12,5 |
| Від 3 до 5 років | | | **1** | 50 | | | **1** | 50 | | | **2** | 25 |
| Від 5 до 10 років | | | | | | | | | | | | |
| Більше 10 років | **3** | 100 | **1** | 50 | | | | | | | **4** | 50 |
| Не відповіли | | | | | | | | | | | | |
| ***Всього*** | **3** | 100 | **2** | 100 | **1** | 100 | **2** | 100 | | | **8** | 100 |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо оцифрування, сканування видань (за віком)

*Таблиця № 28*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| **Вік** | | | | | | | | | | | | |
| До 25 років | | | | | **1** | 100 | **2** | 100 | | | **3** | 37,5 |
| 25–39 років | **1** | 33,3 | | | | | | | | | **1** | 12,5 |
| 40–60 років | **2** | 66,7 | **1** | 50 | | | | | | | **3** | 37,5 |
| За 60 років | | | **1** | 50 | | | | | | | **1** | 12,5 |
| Не відповіли | | | | | | | | | | | | |
| ***Всього*** | **3** | 100 | **2** | 100 | **1** | 100 | **2** | 100 | | | **8** | 100 |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо БФ (за часом користування бібліотекою)

*Таблиця № 29*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Менше року | | | **1** | 3 | | | | | **1** | 50 | **2** | 2,4 |
| Від 1 до 3 років | **2** | 6,9 | **2** | 5,9 | **1** | 100 | **13** | 72,2 | | | **18** | 21,4 |
| Від 3 до 5 років | **2** | 6,9 | **3** | 8,8 | | | **3** | 16,7 | | | **8** | 9,5 |
| Від 5 до 10 років | **4** | 13,8 | **8** | 23,5 | | | **2** | 11,1 | | | **14** | 16,7 |
| Більше 10 років | **21** | 72,4 | **20** | 58,8 | | | | | **1** | 50 | **42** | 50 |
| Не відповіли | | | | | | | | | | | | |
| ***Всього*** | **29** | 100 | **34** | 100 | **1** | 100 | **18** | 100 | **2** | 100 | **84** | 100 |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо БФ (за віком)

*Таблиця № 30*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Вік** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| До 25 років | **1** | 3,4 | **2** | 5,9 | **1** | 100 | **17** | 94,4 | **1** | 50 | **22** | 26,2 |
| 25–39 років | **5** | 17,2 | **8** | 23,5 | | | **1** | 5,6 | | | **14** | 16,7 |
| 40–60 років | **16** | 55,2 | **15** | 44,1 | | | | | **1** | 50 | **32** | 38 |
| За 60 років | **6** | 20,7 | **8** | 23,5 | | | | | | | **14** | 16,7 |
| Не відповіли | **1** | 3,4 | **1** | 3 | | | | | | | **2** | 2,4 |
| ***Всього*** | **29** | 100 | **34** | 100 | **1** | 100 | **18** | 100 | **2** | 100 | **84** | 100 |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо якості обслуговування, покращення ІП (за часом користування бібліотекою)

*Таблиця № 31*

| Читацька категорія | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Стаж користування бібліотекою | Абс | % | Абс | % | Абс | % | Абс | % | Абс | % | Абс | % |
| Менше року | | | | | | | **1** | 50 | | | **1** | 8,3 |
| Від 1 до 3 років | **1** | 16,7 | **1** | 25 | | | **1** | 50 | | | **3** | 25 |
| Від 3 до 5 років | **2** | 33,3 | | | | | | | | | **2** | 16,7 |
| Від 5 до 10 років | | | **1** | 25 | | | | | | | **1** | 8,3 |
| Більше 10 років | **3** | 50 | **2** | 50 | | | | | | | **5** | 41,7 |
| Не відповіли | | | | | | | | | | | | |
| ***Всього*** | **6** | 100 | **4** | 100 | | | **2** | 100 | | | **12** | 100 |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо якості обслуговування, покращення ІП (за віком)

*Таблиця № 32*

| Читацька категорія. | Науковці | | Спеціалісти | | Робітники | | Студенти | | Інші | | Всього | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Стаж користування бібліотекою | Абс | % | Абс | % | Абс | % | Абс | % | Абс | % | Абс | % |
| **Вік** | | | | | | | | | | | | |
| До 25 років | | | | | | | **2** | 100 | | | **2** | 16,7 |
| 25–39 років | **1** | 16,7 | | | | | | | | | **1** | 8,3 |
| 40–60 років | **3** | 50 | **3** | 75 | | | | | | | **6** | 50 |
| За 60 років | **2** | 33,3 | **1** | 25 | | | | | | | **3** | 25 |
| Не відповіли | | | | | | | | | | | | |
| ***Всього*** | **6** | 100 | **4** | 100 | | | **2** | 100 | | | **12** | 100 |

## Позитивні відгуки респондентів (за часом користування бібліотекою)

*Таблиця № 33*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| Менше року | | | **2** | **7,7** | | | **1** | 7,2 | | | **3** | 4,6 |
| Від 1 до 3 років | **2** | 8,3 | **6** | 23,1 | | | **8** | 57 | | | **16** | 24,2 |
| Від 3 до 5 років | **1** | 4,2 | **5** | 19,2 | | | **1** | 7,2 | | | **7** | 10,6 |
| Від 5 до 10 років | **5** | 20,8 | **9** | 34,6 | | | **2** | 14,2 | | | **16** | 24,2 |
| Більше 10 років | **16** | 66,7 | **3** | 11,5 | **1** | 100 | **1** | 7,2 | **1** | 100 | **22** | 33,3 |
| Не відповіли | | | **1** | 3,9 | | | **1** | 7,2 | | | **2** | 3 |
| ***Всього*** | **24** | 100 | **26** | 100 | **1** | 100 | **14** | 100 | **1** | 100 | **66** | 100 |

## Позитивні відгуки респондентів (за віком)

*Таблиця № 34*

| **Читацька категорія** | **Науковці** | | **Спеціалісти** | | **Робітники** | | **Студенти** | | **Інші** | | **Всього** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Стаж користування бібліотекою** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** | **Абс** | **%** |
| **Вік** | | | | | | | | | | | | |
| До 25 років | | | **4** | 15,4 | | | **10** | 71,5 | | | **14** | 21,2 |
| 25–39 років | **10** | 41,7 | **13** | 50 | **1** | 100 | **3** | 21,4 | **1** | 100 | **28** | 42,4 |
| 40–60 років | **6** | 25 | **5** | 19,2 | | | | | | | **11** | 16,7 |
| За 60 років | **8** | 33,3 | **4** | 15,4 | | | | | | | **12** | 18,2 |
| Не відповіли | | | | | | | **1** | 7,1 | | | **1** | 1,5 |
| ***Всього*** | **24** | 100 | **26** | 100 | **1** | 100 | **14** | 100 | **1** | 100 | **66** | 100 |

## Зауваження респондентів щодо анкети

*Таблиця № 35*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| 1 | **ВЛІМ** | 330 | 12,5р | 40–60 років | більше 10 р. | «Вопрос сформулирован безграмотно. Отвечать на этот набор слов – себя не уважать. Повышайте свой культурный уровень!» ***щодо 11 запитання).*** | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **2(1)** | **ВОК** | 71 | 2ж | за 60 років | від 5 до 10 р. | Виправлено респондентом: «***Див. на обороті*** на ***Див. на звороті.»*** | |
| **3(2)** | **ВОК** | 82 | 2 | 40–60 років | більше 10 р. | Виправлені слова в запитанні 8. | Невірно виправлені респондентом (перевірено редактором) |

**Інші відповіді респондентів на запитання № 1.** Мета Вашого звернення до бібліотеки: наукова, виробнича, навчальна, самоосвітня, дозвіллєва, інша (вкажіть яка саме)**.**

*Таблиця № 36*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **примітки** |
| 1 | **ВОК** | 18 | 12,5у | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Розробка навчальної дисципліни» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **2 (1)** | **ВЛІМ** | 333 | 2з | за 60 років | більше 10 р. | «Інформаційний пошук» | |
| **3 (2)** | **ВЛІМ** | 339 | 2 | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Клуб английского язика» | |
| **4 (3)** | **ВОК** | 74 | 2р | за 60 років | більше 10 р. | «Соціальна валеологія» | |
| **5 (4)** | **ІБВ** | 301 | 2 | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Різноманітна» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети. Запитання № 2.** Вам частіше потрібна інформація за останні рік–два, останні 5 років, останні 10 років

*Таблиця № 37*

| | 1 категорія – науковці | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Кате-горія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **При-мітки** |
| **1** | **ВІП** | 234 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «30 років» | |
| **2** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «Останні 55 років» | |
| **3** | **ВІП** | 255 | 12ж | за 60 років | більше 10 р. | «Рік–два і останні 10 років» | |
| **4** | **ВІП** | 256 | 12г | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Різна» | |
| **5** | **ВЛІМ** | 328 | 11,5ш | за 60 років | більше 10 р. | «Більш ніж 10 років» | |
| **6** | **ВЛІМ** | 330 | 12,5р | 40–60 років | більше 10 р. | «Последние 25 лет и болем» | |
| **7** | **ВОК** | 1 | 12щ | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «За 100–150 років» | |
| **8** | **ВОК** | 7 | 12,5ш | 40–60 років | більше 10 р. | «За останні 300 років» | |
| **9** | **ВОК** | 11 | 12,5в | 40–60 років | більше 10 р. | «Все» | |
| **10** | **ВОК** | 12 | 13ш | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Останні 10 років «"і більше"» | |
| **11** | **ВОК** | 17 | 13щ | 25–39 років | більше 10 р. | «За останнє століття» | |
| **12** | **ВОК** | 24 | 13ч | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «50 років» | |
| **13** | **ВОК** | 33 | 13ш | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Більш ніж останні 10 років» | |
| **14** | **ВОК** | 34 | 12,5т | 40–60 років | більше 10 р. | «100–120 років» | |
| **15** | **ВОК** | 44 | 13щ | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «По-різному» | |
| **16** | **ВУ** | 308 | 11,5т | 40–60 років | більше 10 р. | «XIX–XXI ст.» | |
| **17** | **ВУ** | 314 | 1т | 40–60 років | більше 10 р. | «Останні 100 років» | |
| **18** | **МБА** | 383 | 12,5у | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Останні 10 років "і більше років"» | |
| **19** | **НДВК** | 393 | 12,5н | 25–39 років | більше 10 р. | «Весь спектр информации от свежей до 200-х летней давности» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **20** | **СЦ** | 274 | 11,5т | за 60 років | більше 10 р. | «Останні 10 років "і більше"» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **21(1)** | **ВІП** | 246 | 2ж | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Різна» | |
| **22(2)** | **ВЛІМ** | 333 | 2з | за 60 років | більше 10 р. | «Останні 10 років "і більше"» | |
| **23(3)** | **ВОК** | 83 | 2н | 40–60 років | від 3 до 5 р. | «100 лет» | |
| **24(4)** | **ВОК** | 86 | 2т | до 25 років | менше року | «Останні 100 років» | |
| **25(5)** | **ВОК** | 96 | 2ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Більше 10» | |
| **26(6)** | **ВОК** | 109 | 2т | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Більше 10» | |
| **27(7)** | **ВОК** | 118 | 2,5т | 25–39років | більше 10 р. | «Наукова література 1920–40-х рр.» | |
| **28(8)** | **ВУ** | 304 | 2ч | до 25 років | від 5 до 10 р. | «За період 1920–30-х рр.» | |
| **29(9)** | **ВУ** | 305 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «Інформація "важливо, щоб була правдива"» | |
| **30(10)** | **ВУ** | 320 | 2н | 40–60 років | від 3 до 5 р. | «Останні 100 років» | |
| **3 категорія – робітники** | | | | | | | |
| **31(1)** | **ВОК** | 231 | 31 | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «По-різному» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **32(1)** | **ВОК** | 160 | 43ш | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Останні 80 років» | |
| **33(2)** | **ВОК** | 163 | 43г | 25–39 років | більше 10 р. | «Интересны учебники, изданные при СССР» | |
| **34(3)** | **ВОК** | 169 | 46к | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Останні 10 років "і більше"» | |
| **35(4)** | **ВУ** | 319 | 41ж | до 25 років | менше року | «Від стародавніх часів до сьогодення» | |
| **36(5)** | **НДВК** | 394 | 43ш | до 25 років | від 3 до 5 р. | «За останні 50–100 років» | |
| **37(6)** | **НДВК** | 400 | 44щ | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Останні 10 років "та більше"» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети. Запитання № 3.**

З якою галуззю знань, здебільшого пов'язані Ваші читацькі інтереси? Природничі науки. Технічні науки. Сільське господарство. Медичні науки. Суспільствознавство. Культура, мистецтво, спорт. Релігія. Філософія. Психологія. Літературознавство, мовознавство. Художня література.

*Таблиця № 38*

| | **1 категорія – науковці** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «Всі перечіслenні» | |
| **2** | **ВЛІМ** | 323 | 12т | 40–60 років | більше 10 р. | «Історія, археологія» | |
| **3** | **ВЛІМ** | 356 | 12ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Патенти» | |
| **4** | **ВОК** | 6 | 12т | 25–39 років | більше 10 р. | «Історія» | |
| **5** | **ВОК** | 14 | 13у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Економіка» | |
| **6** | **ВОК** | 15 | 12,5у | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Економічні науки» | |
| **7** | **ВОК** | 23 | 1ж | до 25 років | від 5 до 10 р. | «Державне управління» | |
| **8** | **ВОК** | 24 | 13ч | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Педагогіка» | |
| **9** | **ВОК** | 36 | 1 | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Методика навчання» | |
| **10** | **ВУ** | 308 | 11,5т | 40–60 років | більше 10 р. | «Історія» | |
| **11** | **ВУ** | 314 | 1т | 40–60 років | більше 10 р. | «Історія, краєзнавство» | |
| **12** | **ІБВ** | 282 | 12п | за 60 років | від 5 до 10 р. | «Юридичні науки» | |
| **13** | **МБА** | 368 | 12,5у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Економіка» | |
| **14** | **МБА** | 374 | 13у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Економіка» | |
| **15** | **МБА** | 376 | 12д | 25–39 років | більше 10 р. | «Економіка, військова наука» | |
| **16** | **МБА** | 382 | 11,5ч | 40–60 років | більше 10 р. | «Педагогіка» | |
| **17** | **СЦ** | 272 | 1т | 40–60 років | від 1 до 3 р. | «История» | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **18(1)** | **ВЛІМ** | 332 | 2х | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Юриспруденція» | |
| **19(2)** | **ВОК** | 72 | 20ш | 40–60 років | більше 10 р. | «Історія, музика (ноти)» | |
| **20(3)** | **ВОК** | 74 | 2р | за 60 років | більше 10 р. | «Культура здоров'я» | |
| **21(4)** | **ВОК** | 129 | 2у | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Економіка» | |
| **22(5)** | **ВОК** | 131 | 2ч | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Педагогіка» | |
| **23(6)** | **ВУ** | 305 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «Художня література "бажано дійсно художня"» | |
| **24(7)** | **ІБВ** | 292 | 2ж | 40–60 років | від 1 до 3 р. | «Юридичні» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **25(1)** | **ВОК** | 142 | 4 | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Економічні науки» | |
| **26(2)** | **ВОК** | 143 | 44у | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Економіка» | |
| **27(3)** | **ВОК** | 159 | 45ш | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Історія» | |
| **28(4)** | **ВОК** | 160 | 43ш | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Театр» | |
| **29(5)** | **ВОК** | 163 | 43г | 25–39 років | більше 10 р. | «Химия, физика, математика» | |
| **30(6)** | **ВОК** | 185 | 45н | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Будівництво і архітектура» | |
| **31(7)** | **ВОК** | 187 | 45ч | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Бібл. справа» | |
| **32(8)** | **НДВК** | 394 | 43ш | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Театр» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети. Запитання № 9.**
Скільки потрібних Вам видань Ви не знайшли у фонді ХДНБ? (1–3, 4–6, 7–9, 10, більше 10)

*Таблиця № 39*

| № | Відділ | № анк. | Категорія | Вік | Стаж користування бібліотекою | Пропозиції, зауваження | Примітки |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
| **1** | **ВІП** | 234 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «Больше сотен» | |
| **2** | **ВОК** | 17 | 13щ | 25–39 років | більше 10 р. | «По-різному» | |
| **3** | **ВУ** | 303 | 12,5т | за 60 років | більше 10 р. | «?» | |
| **4** | **СЦ** | 274 | 11,5т | за 60 років | більше 10 р. | «Значно більше 100» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **5(1)** | **ВЛІМ** | 348 | 2ш | 40–60 років | більше 10 р. | «За всю … ?» | |
| **5 категорія – інші** | | | | | | | |
| **6(1)** | **ВІП** | 239д | 5 | 40–60 років | більше 10 р. | «Підкреслено більше 10 "за несколько лет, не за один раз"» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети.**
**Запитання 10.** Яку кількість відмов Ви отримуєте кожного разу?
(На 1–3 замовлення, 4–6, 7–9, 10 і більше, або майже не отримуєте)

*Таблиця № 40*

| № | Відділ | № анк. | Категорія | Вік | Стаж користування бібліотекою | Пропозиції, зауваження | Примітки |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
| **1** | **ВУ** | 303 | 12,5т | за 60 років | більше 10 р. | «?» | |
| **2** | **ВУ** | 314 | 1т | 40–60 років | більше 10 р. | «На 10 1–3» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **3(1)** | **ВУ** | 305 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «Не рахував» | |
| **4(2)** | **ІБВ** | 290 | 2ш | 40–60 років | від 1 до 3 р. | «0» | |
| **5(3)** | **ІБВ** | 301 | 2 | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Не отримую» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети.**
**Запитання 13.** Ваша читацька категорія?

*Таблиця 41*

| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «Инженер-изобретатель, журналист, ст. науч. сотрудник» | |
| **2** | **ВОК** | 2 | 1 | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Науковий співробітник» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **3 (1)** | **ВУ** | 317 | 2ж | за 60 років | від 5 до 10 р. | «Краевед» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети.**
**Запитання 14.** Вкажіть, будь ласка, Ваш вік (до 25 років, 25–39 років, 40–60 років, за 60 років)

*Таблиця № 42*

| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «за 60 років "к сожалению"» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **2 (1)** | **ВОК** | 163 | 43г | 25–39 років | більше 10 р. | «33 года» | |

**Власні відповіді респондентів на закриті запитання анкети.**
**Запитання 15.** Як давно Ви користуєтеся ХДНБ ім. В. Г. Короленка? (від року до трьох, від 3 до 5 років, від 5 до 10 років, більше 10 років)

*Таблиця № 43*

| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 234 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «С 1973 года, 40 лет» | |
| **2** | **ВІП** | 239 | 1п | за 60 років | більше 10 р. | «З 1985 г.» | |
| **3** | **ВІП** | 240 | 12ж | за 60 років | більше 10 р. | «Із 1961 року, 50 лет» | |
| **4** | **ВІП** | 241 | 1ж | 40–60 років | більше 10 р. | «З 1974 року, 40 лет» | |
| **5** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «55 лет!» | |
| **6** | **ВІП** | 254 | 12,5ж | за 60 років | більше 10 р. | «З 1965 р.» | |
| **7** | **ВОК** | 25 | 11,5т | за 60 років | більше 10 р. | «З 1969 року» | |
| **8** | **ВОК** | 29 | 1 | за 60 років | більше 10 р. | «> 50 років» | |
| **9** | **ВУ** | 303 | 12,5т | за 60 років | більше 10 р. | «50 років» | |
| **10** | **ІБВ** | 281 | 12,5т | 40–60 років | більше 10 р. | «З 1986 р.» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **11(1)** | **ВОК** | 62 | 2у | 25–39 років | менше року | «Перший раз» | |
| **12(2)** | **ВОК** | 72 | 20ш | 40–60 років | більше 10 р. | «Більше 10 "з перервами"» | |
| **13(3)** | **ВОК** | 74 | 2р | за 60 років | більше 10 р. | «З 1946 року» | |
| **14(4)** | **ВОК** | 86 | 2т | до 25 років | менше року | «Менше місяця» | |
| **15(5)** | **ВУ** | 305 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «З 1947 року» | |
| **16(6)** | **ВУ** | 307 | 2т | до 25 років | менше року | «Від 2-х днів» | |
| **17(7)** | **ІБВ** | 286 | 2ж | за 60 років | більше 10р. | «А саме за 40 років» | |
| **18(8)** | **ІБВ** | 288 | 2р | за 60 років | менше року | «5 мес.» | |
| **19(9)** | **ІБВ** | 290 | 2ш | 40–60 років | менше року | «Недавно» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **20(10)** | **ІБВ** | 292 | 2ж | 40–60 років | від 1 до 3 р. | «Рік» | |
| **21(11)** | **СЦ** | 260 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «З 1972 року» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **22(1)** | **ВЛІМ** | 353 | 4ж | до 25 років | менше року | «Меньше місяця» | |
| **23(2)** | **ВОК** | 163 | 43г | 25–39 років | більше 10 р. | «С 2004 года» | |
| **24(3)** | **ВУ** | 319 | 41ж | до 25 років | менше року | «На протязі неділі» | |
| **5 категорія – інші** | | | | | | | |
| **25(1)** | **ВІП** | 239д | 5 | 40–60 років | більше 10 р. | «35 лет» | |
| **26(2)** | **СЦ** | 270 | 5 | до 25 років | менше року | «Неделю» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо фінансування бібліотеки

*Таблиця № 44*

| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 240 | 12ж | за 60 років | більше 10 років | «Потрібно ставити питання про **збільшення фінансування з державного місцевого бюджету** для комплектування фондів бібліотеки і покращення соціальної сфери колективу працівників бібліотеки.» | |
| **2** | **ВОК** | 11 | 12,5в | 40–60 років | більше 10 р. | «Большее финансирование» | |
| **3** | **ВОК** | 45 | 1,5ч | 40–60 років | більше 10 р. | «Збільшити фінансування» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **4(1)** | **ВОК** | 69 | 2ж | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Мои пожелания – увеличение финансирования в разы ХДНБ им. В. Г. Короленка (всей структуры)» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо недостатньої кількості комп'ютерів

*Таблиця № 45*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВОК** | 47 | 1ч | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Обновить компьютеры в зале приема заказов от читателей» | |
| | **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | |
| **2(1)** | **ВЛІМ** | 339 | 2 | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Компьютеризация» | |
| **3(2)** | **ВЛІМ** | 340 | 2ш | 40–60 р | більше 10 р. | «Покращити оснащення сучасних техн.» | |
| **4(3)** | **ВЛІМ** | 345 | 2ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Побольше компьютеров» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо пошуку інформації в ДБА

*Таблиця № 46*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 241 | 1ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Потребую допомоги» | |
| **2** | **ВЛІМ** | 323 | 12т | 40–60 років | більше 10 р. | «Доступ до каталогів зосередити в одному місці» | |
| **3** | **ВОК** | 17 | 13щ | 25–39 років | більше 10 р. | «Не все можу знайти» | |
| **4** | **ВОК** | 19 | 13х | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Якнайбільш чітке визначення інформації, а саме: статті, підручники» | |
| **5** | **ВОК** | 25 | 11,5т | за 60 років | більше 10 р. | «Техн.» | |
| **6** | **ВОК** | 56 | 12х | без віку | більше 10 р. | «Є консультанти» | |
| **7** | **НДВК** | 393 | 12,5н | 25–39 років | більше 10 р. | «Бібліотекар завжди допомагає» | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **8(1)** | **ВІП** | 248 | 2з | за 60 років | від 3 до 5 р. | «Поиск по УДК и ББК» | |
| **9(2)** | **ВОК** | 69 | 2ж | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Практически нет» | |
| **10(3)** | **ВОК** | 72 | 20щ | 40–60 років | більше 10 р. | «Немає в каталозі» | |
| **11(4)** | **ВОК** | 84 | 2щ | 40–60 років | більше 10 р. | «Іноді не можу знайти потрібну книгу» | |
| **12(5)** | **ВОК** | 97 | 2 | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Допомагають консультанти» | |
| **13(6)** | **ВОК** | 99 | 2ш | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Потребую допомоги консультанта» | |
| **14(7)** | **ІБВ** | 286 | 2ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Патенти; винаходи» | |
| **15(8)** | **НМВ** (нині **КБ**) | 391 | 2,5ч | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «В карткових каталогах вказувати в якому відділі видання» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **16(1)** | **ВІП** | 252 | 45ж | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Не знайшла в каталозі» | |
| **17(2)** | **ВОК** | 158 | 44 | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Швидкий пошук книг» | |
| **18(3)** | **ВОК** | 161 | 42щ | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Я бы ясней указала, где какая категория находится» | |
| **19(4)** | **СЦ** | 267 | 41т | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Іноді не знаходжу потрібне мені» | |
| **5 категорія – інші** | | | | | | | |
| **20(1)** | **ІБВ** | 293 | 5 | 25–39 років | більше 10 р. | «Технічні» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо роботи з електронним каталогом, базами даних та експресс-замовленням

*Таблиця № 47*

| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
| **1** | **ВІП** | 241 | 1ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Хороший каталог» | |
| **2** | **ВЛІМ** | 327 | 1х | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Достатньо складний пошук в електронній базі» | |
| **3** | **ВОК** | 2 | 1 | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Електронний каталог заплутаний та незручний» | |
| **4** | **ВОК** | 3 | 13х | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Увеличить перечень книг в электронном каталоге для удобства поиска» | |
| **5** | **ВОК** | 20 | 13х | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Збільшити електронний каталог» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **ВОК** | 23 | 1ж | до 25 років | від 5 до 10 р. | «Більше можливостей для електр. пошуку, мало комп'ютерів, незручний пошук, погана програма» | |
| 7 | **ВУ** | 314 | 1т | 40–60 років | більше 10 р. | «Оптимізувати електронний каталог» | |
| 8 | **МБА** | 385 | 13х | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Ел. доступ до періодичних видань, покращення електронної пошукової бази із внес. даних про старі видання» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| 9(1) | **ВОК** | 68 | 2у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Возможность копирования названия литературы из електронного каталога в экспресс-заказы» | |
| 10(2) | **ВОК** | 95 | 2у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Усовершенствовать службы on-line и экспресс-заказов» | |
| 11(3) | **ВОК** | 99 | 2щ | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Удосконалити експрес-замовлення (не працює або з перебоями)» | |
| 12(4) | **НМВ** (нині **КБ)** | 389 | 2ч | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Розширення баз даних електронного каталогу» | |
| 13(5) | **НМВ** (нині **КБ)** | 391 | 2,5ч | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «1) деякі бази можна об'єднати;<br>2) упорядкувати бази;<br>3) фонд добре розкритий в каталогах та базах» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| 14(1) | **ВЛІМ** | 358 | 42р | до 25 років | від 1 до 3 р. | «В ел. каталозі не представлена вся література» | |
| 15(2) | **ВУ** | 315 | 41а | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Покращення електронної бази» | |
| 16(3) | **ІБВ** | 294 | 42ч | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Сбій програми при роботі з ЕК» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо картотеки журнальних статей

*Таблиця № 48*

| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Приміт ки** |
| 1 | **ВЛІМ** | 330 | 12,5р | 40–60 років | більше 10 р. | «Не все журнальные статьи внесены в каталог» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| 2(1) | **ВОК** | 88 | 2р | за 60 років | більше 10 р. | «Картотека журнальних статей» | |
| 3(2) | **ВОК** | 107 | 2р | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Мало расписано статей из журналов» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо бібліотечного фонду

*Таблиця № 49*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Кате-горія** | **Вік** | **Стаж ко-ристування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Приміт ки** |
| **1** | **ВІП** | 235 | 12,5ж | 40–60 років | більше 10 р. | «Відсутність у фонді» | |
| **2** | **ВІП** | 240 | 12ж | за 60 років | більше 10 р. | «Було б добре, якби бібліотека поповнювалася сучасними виданнями» | |
| **3** | **ВІП** | 256 | 12г | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «1)не знайшла всі необхідні мед. і фарм. журн.; 2)більше періодичних видань, у т.ч. з Росії та ін. країн, більше нових книжок» | |
| **4** | **ВЛІМ** | 323 | 12т | 40–60 років | більше 10 р. | «1)немає у фонді бібліотеки 2)збільшити передплату на періодичні видання» | |
| **5** | **ВЛІМ** | 324 | 1ш | 40–60 років | більше 10 р. | «Побільше періодичних видань» | |
| **6** | **ВЛІМ** | 327 | 1х | до 25 років | від 3 до 5 років | «Хотілося б мати більше спеціалізованої монографічної літератури зарубіжних авторів. Хоча велика подяка за існуючий бібліотечний фонд.» | |
| **7** | **ВЛІМ** | 328 | 11,5ш | за 60 років | більше 10 років | «Відсутність в бібліотеці» | |
| **8** | **ВЛІМ** | 329 | 12ж | 40–60 років | від 5 до 10 років | «1)немає в бібліотеці; 2)наличие научных российских журналов» | |
| **9** | **ВЛІМ** | 330 | 12,5р | 40–60 років | більше 10 років | «Журнал «Вестник древней истории». Не все нужные номера в наличии» | |
| **10** | **ВОК** | 7 | 12,5ш | 40–60 років | більше 10 років | «частково; не слід списувати старих книжок» | |
| **11** | **ВОК** | 8 | 1,5т | 40–60 років | більше 10 років | «1)поступлення за последние годы частичны; 2)пополнение фондов современными журналами» | |
| **12** | **ВОК** | 11 | 12,5в | 40–60 років | більше 10 років | «Немає літератури в наявності» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **13** | **ВОК** | 25 | 11,5т | за 60 років | більше 10 років | «Головне – обмаль російської, польської, німецької» | |
| **14** | **ВОК** | 35 | 1ш | 25–39 років | від 5 до 10 років | «Немає в бібліотеці» | |
| **15** | **ВОК** | 41 | 1г | 25–39 років | від 5 до 10 років | «Книги долго переплетают» | |
| **16** | **ВОК** | 42 | 1,5з | 40–60 років | більше 10 років | «Газеты в плохом состоянии» | |
| **17** | **ВОК** | 56 | 12х | не відповіли | більше 10 років | «Комплектування журналами» | |
| **18** | **ВУ** | 303 | 12,5т | за 60 років | більше 10 років | «Великі пропуски л-ри 1990-х рр. і до 2010 р.» | |
| **19** | **ВУ** | 308 | 11,5т | 40–60 років | більше 10 років | «1)не вся л-ра України, Росії та ін. надходить до б-ки;<br>2)потрібно суттєво збільшити поповнення фондів зарубіжної л-ри» | |
| **20** | **ВУ** | 314 | 1т | 40–60 років | більше 10 років | «Відсутність робіт 1920–1930 рр.» | |
| **21** | **МБА** | 369 | 12,5т | 40–60 років | більше 10 років | «Відсутність необхідної літератури» | |
| **22** | **МБА** | 372 | 1ж | за 60 років | більше 10 років | «Взагалі усе задовольняє. Необхідне покращення комплектування сучасними виданнями техн. літер.» | |
| **23** | **МБА** | 373 | 13н | 25–39 років | від 1 до 3 років | «1)немає літератури по темі дисертації;<br>2)збільшення комплектування російських сучасних видань» | |
| **24** | **МБА** | 380 | 11,5в | 40–60 років | більше 10 років | «Вкрай бажано мати у наявності більше наукових монографій, які вийшли за останні 10 років» | |
| **25** | **МБА** | 383 | 12,5у | 25–39 років | від 3 до 5 років | «1)не задовольняє у частині обмеженості статистичних збірників інформації;<br>2)забезпечити наявність у бібліотеці офіційних статистичних збірників» | |
| **26** | **НДВК** | 393 | 12,5н | 25–39 років | більше 10 років | «отсутствуют многие российские издания» | |
| **27** | **СЦ** | 272 | 1т | 40–60 років | від 1 до 3 років | «1)відсутність потрібних книжок;<br>2)відсутність взагалі» | |
| **28** | **СЦ** | 274 | 11,5т | за 60 років | більше 10 років | «1)частково, мало нових видань; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 2)немає в бібліотеці» | |
| **29** | **СЦ** | 276 | 12,5ш | 40–60 років | більше 10 років | «1)відсутність сигнальн. екземпл.;<br>2)відсутність у фонді ХДНБ» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **30(1)** | **ВІП** | 236 | 2ж | 40–60 років | більше 10 років | «відсутні в бібліотеці» | |
| **31(2)** | **ВІП** | 237 | 2ж | 40–60 років | більше 10 років | «1)більш ДСТУ, ГОСТ комплектувати;<br>2)немає в бібліотеці» | |
| **32(3)** | **ВІП** | 238 | 2р | не відповіли | більше 10 років | «Відсутні у фонді» | |
| **33(4)** | **ВІП** | 239а | 2п | 40–60 років | більше 10 років | «Немає» | |
| **34(5)** | **ВІП** | 247 | 2р | 40–60 років | більше 10 років | «1)немає в бібліотеці;<br>2)придбати нові покажчики національн. та міждержавн. стандартів, та самі стандарти» | |
| **35(6)** | **ВІП** | 250 | 2ж | 25–39 років | від 3 до 5 років | «Мати нові надходження ДСТУ та покажчики за останні роки» | |
| **36(7)** | **ВІП** | 251 | 2ж | 40–60 років | більше 10 років | «1)більш нових надходжень стандартів та ін. документів;<br>2) немає в бібліотеці» | |
| **37(8)** | **ВЛІМ** | 336 | 2р | 25–39 років | від 3 до 5 років | «Больше медицинской литературы» | |
| **38(9)** | **ВЛІМ** | 337 | 2ч | за 60 років | більше 10 років | «Зовсім немає у фонді» | |
| **39(10)** | **ВЛІМ** | 338 | 2ш | 40–60 років | більше 10 років | «Майже немає сучасних російських видань з філософії, психології (купувати – дорого, а в бібліотеці немає!)» | |
| **40(11)** | **ВЛІМ** | 340 | 2ш | 40–60 р | більше 10 років | «Не вистачає сучасних наукових іноземних видань» | |
| **41(12)** | **ВЛІМ** | 342 | 2ч | 25–39 років | від 5 до 10 років | «Поповнення бібліотечних фондів сучасними виданнями» | |
| **42(13)** | **ВЛІМ** | 347 | 2ш | 25–39 років | більше 10 років | «1)старая литература;<br>2)обновление фонда» | |
| **43(14)** | **ВЛІМ** | 348 | 2ш | 40–60 років | більше 10 років | «Мало новой зарубежной литературы» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **44(15)** | **ВЛІМ** | 349 | 2а | 40–60 років | більше 10 років | «Недостаточно новой литературы» | |
| **45(16)** | **ВЛІМ** | 366 | 2ш | 40–60 років | від 5 до 10 років | «Більше цікавих періодичних видань» | |
| **46(17)** | **ВОК** | 62 | 2у | 25–39 років | менше року | «1)не унікальна інформація; 2)більш унікальні видання, ексклюзивні» | |
| **47(18)** | **ВОК** | 64 | 2ш | до 25 років | від 5 до 10 років | «Хотілося б побільше видань з філології німецької мови за останні 10 р. німецькою мовою» | |
| **48(19)** | **ВОК** | 68 | 2у | 25–39 років | від 5 до 10 років | «Нет новых российских учебников по экономике» | |
| **49(20)** | **ВОК** | 69 | 2ж | 40–60 років | від 5 до 10 років | «1)отсутствие литературы; ничтожно малый фонд, после 2004 года поступлений литературы практически нет; 2)нужных книг нет, новые поступлення украинских авторов – смехотворны и не представляют никакой ценности» | |
| **50(21)** | **ВОК** | 73 | 2з | до 25 років | від 5 до 10 років | «Немає в бібліотеці» | |
| **51(22)** | **ВОК** | 74 | 2р | за 60 років | більше 10 років | «Спасіння фондів ХДНБ» | |
| **52(23)** | **ВОК** | 88 | 2р | за 60 років | більше 10 років | «Обов’язковий екземпляр» | |
| **53(24)** | **ВОК** | 98 | 2ж | 40–60 років | від 5 до 10 років | «Немає у бібліотеці» | |
| **54(25)** | **ВОК** | 112 | 2р | 40–60 років | від 5 до 10 років | «Не хватает періодики» | |
| **55(26)** | **ВОК** | 122 | 2ш | 25–39 років | від 3 до 5 років | «Замало періодичних видань іноземними мовами» | |
| **56(27)** | **ВУ** | 302 | 2ж | за 60 років | більше 10 років | «Щоб в бібліотеку надходила л-ра, яка видається не лише у Харкові, але і в Києві, Львові» | |
| **57(28)** | **ВУ** | 305 | 2ж | за 60 років | більше 10 років | «Мало сучасної періодики і нових видань; відсутня новітня худ. літер. українська» | |
| **58(29)** | **ІБВ** | 287 | 2а | 25–39 років | від 1 до 3 років | «Не має бібліотека» | |
| **59(30)** | **ІБВ** | 292 | 2ж | 40–60 років | від 1 до 3 років | «Не вся лит-ра, выданая» | |
| **60(31)** | **МБА** | 381 | 2ч | 40–60 років | більше 10 років | «Поповнювати фонд новими періодичними виданнями» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **61(32)** | **НМВ** (нині **КБ**) | 392 | 2ч | за 60 років | більше 10 років | «1) БФ «до 1990 – задовольняє, після 1990 – не зовсім. ДСТУ – »;<br>2)більш сучасних науково-технічних наукових видань» | |
| **62(33)** | **СЦ** | 260 | 2ж | за 60 років | більше 10 років | «1)не одержуються масові журнали;<br>2)одержувати масові журнали – «За рулем», «Авто-ревю», «Моделист-конструктор», «Техника – молодежи і подібні» | |
| **63(34)** | **СЦ** | 275 | 2 | за 60 років | більше 10 років | «1)нема вибору праць;<br>2)збільшити об’єм літератури» | |
| **3 категорія – робітники** | | | | | | | |
| **64(35)** | **СЦ** | 269 | 3д | до 25 років | від 1 до 3 років | «Нові видання закордонні, електронні версії книг» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **65(1)** | **ВІП** | 253 | 44р | до 25 років | від 1 до 3 років | «Більше нової літератури» | |
| **66(2)** | **ВЛІМ** | 343 | 46р | до 25 років | від 1 до 3 років | «1)устаревшие издания;<br>2)больше специализированных современных зданий;<br>3)просто нет в библиотеке» | |
| **67(3)** | **ВЛІМ** | 350 | 44р | до 25 років | від 1 до 3 років | «Нова література» | |
| **68(4)** | **ВЛІМ** | 354 | 43ж | до 25 років | від 1 до 3 років | «Побольше новых книг и журналов по технике, комп. технологиям» | |
| **69(5)** | **ВЛІМ** | 357 | 45з | до 25 років | від 1 до 3 років | «Обновити бібліотеку більш сучасною науковою літературою» | |
| **70(6)** | **ВЛІМ** | 362 | 4ш | до 25 років | від 1 до 3 років | «1)увеличить поступлення новой литературы;<br>2)отсутствие в библиотеке» | |
| **71(7)** | **ВЛІМ** | 363 | 43в | до 25 років | від 1 до 3 років | «Більш сучасної літератури» | |
| **72(8)** | **ВЛІМ** | 364 | 42а | 25–39 років | від 5 до 10 років | «Больше новой литературы по психологи» | |
| **73(9)** | **ВЛІМ** | 367 | 43в | до 25 років | від 1 до 3 років | «Больше технических журналов и лит-ры по | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | программированию» | |
| **74(10)** | **ВОК** | 145 | 44щ | до 25 років | від 3 до 5 років | «Нема в архіві» | |
| **75(11)** | **ВОК** | 156 | 42х | до 25 років | від 1 до 3 років | «1)частково (немає в наявності всієї літер., яка потрібна)<br>2)взагалі їх немає» | |
| **76(12)** | **ВОК** | 157 | 4а | до 25 років | від 3 до 5 років | «немає на місці» | |
| **77(13)** | **ВОК** | 159 | 45ш | до 25 років | від 1 до 3 років | «Немає таких видань» | |
| **78(14)** | **ВУ** | 312 | 41ш | до 25 років | від 1 до 3 років | «Відсутнє видання» | |
| **79(15)** | **ВУ** | 322 | 41у | до 25 років | від 3 до 5 років | «1)немає російських остан. видань;<br>2)немає у фонді» | |
| **80(16)** | **ІБВ** | 295 | 42ж | до 25 років | від 1 до 3 років | «Заказывать больше литературы современной, особенно технической» | |
| **81(17)** | **ІБВ** | 296 | 4 | до 25 років | від 1 до 3 років | «Отсутствует в библиотеке» | |
| **82(18)** | **ІБВ** | 300 | 4а | до 25 років | від 5 до 10 років | «Література відсутня у фонді ХДНБ» | |
| **5 категорія – інші** | | | | | | | |
| **83(1)** | **ВІП** | 239д | 5 | 40–60 років | більше 10 років | «Хорошее стабильное пополнение фонда библиотеки» | |
| **84(2)** | **СЦ** | 270 | 5 | до 25 років | менше року | «Увеличить количество зарубежных книг» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо оцифрування, сканування видань

*Таблиця № 50*

| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Кате-горія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
| **1** | **ВОК** | 66 | 12,5т | 40–60 років | більше 10 р. | «Відцифровка періодичних видань: «Харк. губ. ведомости», «Южный край», «Харьковский пролетарий»; періодика 20–30 годов» | |
| **2** | **НДВК** | 393 | 12,5н | 25–39 років | більше 10 р. | «Більше електронних носіїв (сканування бумажної інформації)» | |
| **3** | **СЦ** | 276 | 12,5ш | 40–60 років | більше 10 р. | «Оцифрувати книги та періодичні видання» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **4(1)** | **ВУ** | 320 | 2н | 40–60 років | від 3 до 5 р. | «Треба сканувати документи віком більш 100 років» | |
| **5(2)** | **СЦ** | 262 | 2н | за 60 років | більше 10 р. | «Перенести информацию на электронные носители» | |
| **3 категорія – робітники** | | | | | | | |
| **6(1)** | **СЦ** | 269 | 3д | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Електронні версії книг» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **7(1)** | **ВУ** | 319 | 41ж | до 25 років | менше року | «Я пропоную зробити яку-небудь базу даних на шквалт невеликої «Вікіпедії», де людина могла б знайти класичні твори з конкретної теми. «Історія України Грушевський».» | |
| **8(2)** | **ІБВ** | 294 | 42ч | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Представити видання і рідкісні і багато використовувані в відкритому доступі в електронному вигляді» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо комфортності роботи в бібліотеці

*Таблиця № 51*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Приміт ки** |
| **1** | **ВІП** | 239 | 1п | за 60 років | більше 10 р. | «Працювати до 21 години» | |
| **2** | **ВОК** | 30 | 13д | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Хотілося б пришвидшити процес» | |
| **3** | **ВУ** | 306 | 12,5т | за 60 років | більше 10 р. | «Ремонт приміщення» | |
| **4** | **МБА** | 368 | 12,5у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Перенести МБА в гл. корпус, улучшить условия работы для сотрудников МБА» | |
| **5** | **МБА** | 379 | 12ж | 25–39 років | більше 10 р. | «Телефон для связи с отделом (сектором МБА)» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **6(1)** | **ВУ** | 305 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «1)якість обслуговування задовольняє «але читальні зали прохідні – кімнати»; 2)поступово зробити чит. зали затишними; 3)терміново відкрити парадний вхід в біб-ку» | |
| **7(2)** | **МБА** | 378 | 2ч | 25–39 років | більше 10 р. | городской телефон поставить в сектор МБА | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **8(1)** | **ВОК** | 67 | 4 | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Шумоизоляция от строящегося рядом здания» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо ксероксу

*Таблиця № 52*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 р. | «Более дешевое снятие копий» | |
| **2** | **ВОК** | 10 | 1т | 25–39 років | більше 10 р. | «Отремонтировать ксерокопильные аппараты и увеличить их количество в библиотеке» | |
| **3** | **ВОК** | 52 | 1ж | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Не удобно оплачивать копии» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **4(1)** | **ВЛІМ** | 337 | 2ч | за 60 років | більше 10 р. | «Ксерокопіювання дуже дороге» | |
| **5(2)** | **ВЛІМ** | 344 | 2ш | 40–60 років | більше 10 р. | «Очень дорогой ксерокс» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **6(1)** | **ВЛІМ** | 362 | 4ш | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Уменьшить стоимость пользования ксероксом» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів щодо якості обслуговування,покращення ІП

*Таблиця № 53*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Кате-горія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **При-мітки** |
| **1** | **ВЛІМ** | 330 | 12,5р | 40–60 років | більше 10 років | «Был случай некоректного и непрофессионального поведения сотрудницы тех. зала: Инна Васильевна.» | |
| **2** | **ІБВ** | 283 | 1,5ш | за 60 років | від 3 до 5 років | «Интернет-центр № 2 – не все библиотекари могут проконсультировать по работе в Интернете.» | |
| **3** | **ВОК** | 2 | 1 | 25–39 років | від 3 до 5 років | «Менше бюрократії» | |
| **4** | **ВОК** | 11 | 12,5в | 40–60 років | більше 10 років | «Связь с научным миром» | |
| **5** | **ВОК** | 25 | 11,5т | за 60 років | більше 10 років | «Мінімум умов для науковців, тому й рідко бувають в бібліотеці.» | |
| **6** | **СЦ** | 272 | 1т | 40–60 років | від 1 до 3 років | «Сократить бездельников» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **7(1)** | **ВЛІМ** | 337 | 2ч | за 60 років | більше 10 років | «Було б добре, якби книжки видавалися додому всім категоріям читачів.» | |
| **8(2)** | **ВОК** | 69 | 2ж | 40–60 років | від 5 до 10 років | «В основном обслуживание хорошее, но могут возникать проблемы из-за некоторого, единичного персонала» | |
| **9(3)** | **НДВК** | 398 | 2,5т | 40–60 років | більше 10 років | «Мати можливість отримувати всю необхідну л-ру в одному залі.» | |
| **10(4)** | **ІБВ** | 292 | 2ж | 40–60 років | від 1 до 3 років | «Неприємні вахтери на вході» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **11(1)** | **ВОК** | 153 | 42ч | до 25 років | від 1 до 3 років | «Зробити подачу літератури протягом 10 хвилин» | |
| **12(2)** | **ВУ** | 319 | 41ж | до 25 років | менше року | «Бібліотекарі часто не знають класичних книг за конкретною темою (сольфеджіо, історія України).» | |

## Пропозиції, зауваження респондентів (різні)

*Таблиця № 54*

| 1 категорія – науковці | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Кате-горія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **Примітки** |
| **1** | **ВІП** | 234 | 1г | за 60 років | більше 10 років | «Украинский язык мешает русскому мышлению» | |
| **2** | **ВОК** | 17 | 13щ | 25–39 років | більше 10 років | «Не знаю» | |
| **3** | **ВОК** | 25 | 11,5т | за 60 років | більше 10 років | «Директор все знає» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **4(1)** | **ВІП** | 248 | 2з | за 60 років | від 3 до 5 років | «Зауваження та пропозиції изложу отдельно» | |

## Позитивні відгуки респондентів

*Таблиця № 55*

| **1 категорія – науковці** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Відділ** | **№ анк.** | **Категорія** | **Вік** | **Стаж користування бібліотекою** | **Пропозиції, зауваження** | **При-мітки** |
| **1** | **ВІП** | 240 | 12ж | за 60 років | більше 10 років | «Потрібно ставити питання про збільшення фінансування з державного місцевого бюджету для комплектування фондів бібліотеки і покращення соціальної сфери колективу працівників бібліотеки.» | |
| **2** | **ВІП** | 245 | 1г | за 60 років | більше 10 років | «Огромнейшая сотрудникам библиотеки благодарность. Если бы я мог им выделить премию!» | |
| **3** | **ВІП** | 255 | 12ж | за 60 років | більше 10 р. | «Не має» | |
| **4** | **ВОК** | 1 | 12щ | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Усе добре» | |
| **5** | **ВОК** | 14 | 13у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Немає» | |
| **6** | **ВОК** | 21 | 12п | за 60 років | більше 10 р. | «Зауважень немає» | |
| **7** | **ВОК** | 25 | 11,5т | за 60 років | більше 10 р. | «Молодці! За таку зарплату я б не зміг!» | |
| **8** | **ВОК** | 26 | 12,5ж | за 60 років | більше 10 р. | «Немає» | |
| **9** | **ВОК** | 33 | 13ш | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Зауважень немає» | |
| **10** | **ВОК** | 35 | 1ш | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Немає» | |
| **11** | **ВОК** | 61 | 1,5ж | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Не маю» | |
| **12** | **ВУ** | 314 | 1т | 40–60 років | більше 10 р. | «Здовольняє, «особливо відділ «Україніка»»» | |
| **13** | **ІБВ** | 282 | 12п | за 60 років | від 5 до 10 р. | «Задоволений» | |
| **14** | **МБА** | 369 | 12,5т | 40–60 років | більше 10 р. | «Немає» | |
| **15** | **МБА** | 371 | 12,5ш | 25–39 років | більше 10 р. | «Усе задовольняє» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **16** | **МБА** | 374 | 13у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Немає» | |
| **17** | **МБА** | 375 | 12,5а | 25–39 років | більше 10 р. | «Немає» | |
| **18** | **МБА** | 376 | 12д | 25–39 років | більше 10 р. | «Зауважень немає» | |
| **19** | **МБА** | 377 | 12,5щ | 40–60 років | більше 10 р. | «Немає» | |
| **20** | **МБА** | 382 | 11,5ч | 40–60 років | більше 10 р. | «Немає» | |
| **21** | **МБА** | 383 | 12,5у | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Задовольняє повністю якісне обслуговування, привітні працівники-професіонали» | |
| **22** | **МБА** | 384 | 12,5д | 40–60 років | більше 10 р. | «Нет» | |
| **23** | **МБА** | 386 | 12,5ш | 40–60 років | більше 10 р. | «Немає» | |
| **24** | **СЦ** | 274 | 11,5т | за 60 років | більше 10 р. | «Мене задовольняє» | |
| **2 категорія – спеціалісти** | | | | | | | |
| **25(1)** | **ВЛІМ** | 333 | 2з | за 60 років | більше 10 р. | «Відмінно» | |
| **26(2)** | **ВЛІМ** | 342 | 2ч | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Оперативність і точність при виконанні запросів літератури» | |
| **27(3)** | **ВОК** | 62 | 2у | 25–39 років | менше року | «Дуже ввічливий персонал» | |
| **28(4)** | **ВОК** | 65 | 2ш | за 60 років | від 1 до 3 р. | «Дуже задоволена обслуговуванням» | |
| **29(5)** | **ВОК** | 71 | 2ж | за 60 років | від 5 до 10 р. | «Без зауважень» | |
| **30(6)** | **ВОК** | 73 | 2з | до 25 років | від 5 до 10 р. | «В принципі і так добре» | |
| **31(7)** | **ВОК** | 83 | 2н | 40–60 років | від 3 до 5 р. | «Нет» | |
| **32(8)** | **ВОК** | 87 | 2 | 40–60 років | не відповіли | «1)очень хорошо работают сотрудники читального зала;<br>2)пропозиция такая выписать премии работникам читального зала» | |
| **33(9)** | **ВОК** | 89 | 2щ | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Нет» | |
| **34(10)** | **ВОК** | 100 | 2з | до 25 років | від 5 до 10 р. | «Не маю зауважень» | |
| **35(11)** | **ВОК** | 102 | 2 | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Ні» | |
| **36(12)** | **ВОК** | 103 | 2ш | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Усе задов.» | |
| **37(13)** | **ВОК** | 117 | 2ж | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Якість обслуговування на належному | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | рівні» | |
| **38(14)** | **ВОК** | 121 | 2ю | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Зауважень не маю» | |
| **39(15)** | **ВОК** | 134 | 2ж | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Мене все цілком влаштовує» | |
| **40(16)** | **ВОК** | 137 | 2х | 40–60 років | більше 10 р. | «Все задовольняє» | |
| **41(17)** | **ВОК** | 138 | 2у | 25–39 років | від 3 до 5 р. | «Нема» | |
| **42(18)** | **ВУ** | 304 | 2ч | до 25 років | від 5 до 10 р. | «Все влаштовує» | |
| **43(19)** | **ВУ** | 307 | 2т | до 25 років | менше року | «Все дуже подобається» | |
| **44(20)** | **ІБВ** | 284 | 2ж | 40–60 років | від 3 до 5 р. | «Усе гаразд» | |
| **45(21)** | **ІБВ** | 285 | 2у | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Мене все влаштовує» | |
| **46(22)** | **ІБВ** | 286 | 2ж | за 60 років | більше 10 р. | «Поки що все влаштовує» | |
| **47(23)** | **ІБВ** | 287 | 2а | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Не маю» | |
| **48(24)** | **ІБВ** | 291 | 2а | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Не маю» | |
| **49(25)** | **ІБВ** | 301 | 2 | 25–39 років | від 1 до 3 р. | «Зауважень не маю» | |
| **50(26)** | **НМВ** (нині **КБ**) | 391 | 2,5ч | 40–60 років | від 5 до 10 р. | «Грамотні бібліографи» | |
| **3 категорія – робітники** | | | | | | | |
| **51(1)** | **ВОК** | 232 | 3 | 25–39 років | більше 10 р. | «Не маю» | |
| **4 категорія – студенти** | | | | | | | |
| **52(1)** | **ВІП** | 252 | 45ж | до 25 років | від 3 до 5 р. | «Вдячна бібліотеці за книги та журнали» | |
| **53(2)** | **ВІП** | 257 | 43з | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Зауважень не маю» | |
| **54(3)** | **ВІП** | 258 | 43з | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Зауважень немає» | |
| **55(4)** | **ВІП** | 259 | 43з | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Зауважень не маю» | |
| **56(5)** | **ВЛІМ** | 353 | 4ж | до 25 років | менше року | «Зауважень немає» | |
| **57(6)** | **ВОК** | 75 | 4 | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Нет» | |
| **58(7)** | **ВОК** | 146 | 45у | до 25 років | від 1 до 3 років | «Задовольняє швидкістю та етикою спілкування» | |
| **59(8)** | **ВОК** | 147 | 45у | до 25 років | від 1 до 3 років | «Привітні робочі, якісно виконують свої обов’язки» | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **60(9)** | **ВОК** | 163 | 43г | 25–39 років | більше 10 років | «1)все нормально; 2)удовлетворяет полностью» | |
| **61(10)** | **ВОК** | 167 | 45ю | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Немає» | |
| **62(11)** | **ВОК** | 209 | 41е | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Немає» | |
| **63(12)** | **ВОК** | 219 | 45р | 25–39 років | від 5 до 10 р. | «Все задовольняє» | |
| **64(13)** | **ВОК** | 220 | 45ж | не відповіли | не відповіли | «Нет» | |
| **65(14)** | **ВОК** | 226 | 41щ | до 25 років | від 1 до 3 р. | «Все добре» | |
| **5 категорія – інші** | | | | | | | |
| **66(1)** | **МБА** | 370 | 5 | 25–39 років | більше 10 р. | «Мене все задовольняє» | |

**Додаток Д**

## Статистичні показники з сайту Головного управління статистики у Харківській області

**Кількість зайнятих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності[1] у 2014 році** [Електронний ресурс] // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/kilkist-zainiatykh-pratsivnykiv-na-pidpryiemstvakh-za-ikh-rozmiramy-za-vydamy-ekonomichnoi-diialnosti (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

**Кількість зайнятих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності[1] у 2014 році**

| | Усього, осіб | У тому числі | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | великі підприємства | | середні підприємства | | малі підприємства | | з них мікропідприємства | |
| | | осіб | у % до загальної кількості зайнятих працівників відповідного виду діяльності | осіб | у % до загальної кількості зайнятих працівників відповідного виду діяльності | осіб | у % до загальної кількості зайнятих працівників відповідного виду діяльності | осіб | у % до загальної кількості зайнятих працівників відповідного виду діяльності |
| **Усього** | **411669** | **101613** | **24,7** | **192248** | **46,7** | **117808** | **28,6** | **50433** | **12,3** |
| у тому числі | | | | | | | | | |
| сільське, лісове та рибне господарство | 32542 | – | – | 21184 | 65,1 | 11358 | 34,9 | 4324 | 13,3 |
| промисловість | 167183 | 54714 | 32,7 | 86622 | 51,8 | 25847 | 15,5 | 6853 | 4,1 |
| будівництво | 16448 | – | – | 8087 | 49,2 | 8361 | 50,8 | 3656 | 22,2 |
| оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів і мотоциклів | 61716 | 2117 | 3,4 | 32307 | 52,4 | 27292 | 44,2 | 14616 | 23,7 |
| транспорт, складське господарство, поштова та | 60619 | …[2] | …[2] | …[2] | …[2] | 3997 | 6,6 | 1464 | 2,4 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| кур'єрська діяльність | | | | | | | | | |
| тимчасове розміщування й організація харчування | 4883 | – | – | 1785 | 36,6 | 3098 | 63,4 | 1313 | 26,9 |
| інформація та телекомунікації | 7822 | – | – | 2674 | 34,2 | 5148 | 65,8 | 2265 | 29,0 |
| фінансова та страхова діяльність | 1647 | – | – | 439 | 26,7 | 1208 | 73,3 | 693 | 42,1 |
| операції з нерухомим майном | 15503 | – | – | 4218 | 27,2 | 11285 | 72,8 | 6773 | 43,7 |
| професійна, наукова та технічна діяльність | 20333 | …[2] | …[2] | …[2] | …[2] | 8697 | 42,8 | 4763 | 23,4 |
| діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування | 13848 | …[2] | …[2] | 6144 | 44,4 | …[2] | …[2] | 1729 | 12,5 |
| освіта | 975 | – | – | 383 | 39,3 | 592 | 60,7 | 192 | 19,7 |
| охорона здоров'я та надання соціальної допомоги | 3775 | – | – | 1530 | 40,5 | 2245 | 59,5 | 769 | 20,4 |
| мистецтво, спорт, розваги та відпочинок | 2678 | – | – | 2159 | 80,6 | 519 | 19,4 | 198 | 7,4 |
| надання інших видів послуг | 1697 | – | – | …[2] | …[2] | …[2] | …[2] | 825 | 48,6 |

[1] Відомості наведено без урахування результатів діяльності банків і бюджетних установ та без урахування зміни підприємствами основного виду економічної діяльності у 2014 році.

[2] Відомості вилучено з метою забезпечення виконання вимог Закону України "Про державну статистику" щодо конфіденційності інформації.

Інформація за видами економічної діяльності наведена згідно з Класифікацією видів економічної діяльності (ДК 009:2010), затвердженою наказом Держспоживстандарту України від 11.10.2010 № 457, яка гармонізована з Класифікацією видів економічної діяльності Європейського Союзу (NACERev.2-2006).

**Вищі навчальні заклади** [Електронний ресурс] // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/vyshchi-navchalni-zaklady (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

| **Вищі навчальні заклади** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| (на початок навчального року) | | | | |
| | Кількість ВНЗ, одиниць | | Кількість студентів у ВНЗ, тис.осіб | |
| | I-II рівнів акредитації | III-IV рівнів акредитації | I-II рівнів акредитації | III-IV рівнів акредитації |
| 1995/96 | 50 | 36 | 42,8 | 135,5 |
| 1996/97 | 52 | 38 | 40,1 | 140,6 |
| 1997/98 | 40 | 38 | 33,7 | 150,9 |
| 1998/99 | 38 | 38 | 31,2 | 159,9 |
| 1999/00 | 39 | 38 | 30,3 | 165,3 |
| 2000/01 | 39 | 36 | 31,2 | 176,7 |
| 2001/02 | 39 | 36 | 32,2 | 193,6 |
| 2002/03 | 40 | 39 | 32,1 | 206,9 |
| 2003/04 | 39 | 39 | 31,9 | 224,9 |
| 2004/05 | 40 | 38 | 32,4 | 245,2 |
| 2005/06 | 38 | 37 | 29,3 | 256,9 |
| 2006/07 | 38 | 37 | 29,0 | 258,5 |
| 2007/08 | 37 | 37 | 28,8 | 262,8 |
| 2008/09 | 36 | 37 | 27,4 | 256,0 |
| 2009/10 | 33 | 37 | 22,8 | 244,7 |
| 2010/11 | 33 | 37 | 23,0 | 232,7 |
| 2011/12 | 33 | 37 | 22,3 | 216,0 |
| 2012/13 | 33 | 37 | 21,5 | 200,8 |
| 2013/14 | 33 | 37 | 21,7 | 187,6 |
| 2014/15 | 32 | 36 | 20,5 | 169,6 |

**Наукові кадри та кількість організацій** [Електронний ресурс] // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/naukovi-kadry-ta-kilkist-orhanizatsii (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

| Наукові кадри та кількість організацій | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Кількість організацій, які виконують наукові дослідження й розробки[1] | Кількість науковців, осіб | Кількість докторів наук в економіці області, осіб[2] | Кількість кандидатів наук в економіці області, осіб[2] |
| 1995 | 207 | 32508 | 1410 | 8932 |
| 1996 | 203 | 29120 | 1451 | 9017 |
| 1997 | 198 | 24516 | 1489 | 9051 |
| 1998 | 213 | 23363 | 1496 | 9050 |
| 1999 | 212 | 21576 | 1466 | 9034 |
| 2000 | 217 | 19912 | 1468 | 8700 |
| 2001 | 227 | 18551 | 1524 | 9022 |
| 2002 | 242 | 17950 | 1604 | 9765 |
| 2003 | 241 | 17293 | 1627 | 10019 |
| 2004 | 233 | 17479 | 1652 | 10108 |
| 2005 | 227 | 17203 | 1742 | 10582 |
| 2006 | 228 | 16756 | 1813 | 10955 |
| 2007 | 218 | 16105 | 1858 | 11125 |
| 2008 | 217 | 15611 | 1923 | 11334 |
| 2009 | 210 | 15184 | 1951 | 11693 |
| 2010 | 198 | 14614 | 2009 | 11879 |
| 2011 | 189 | 14213 | 2064 | 11977 |
| 2012 | 189 | 13475 | 2179 | 12230 |
| 2013 | 183 | 12685 | 2260 | 12330 |
| **2014** | **162** | **11853** | **2341** | **12420** |

[1] Починаючи з 2006 р. не звітують організації, які виконували лише науково-технічні послуги

[2] З 1998 р. – станом на 1 жовтня, з 2012 р. – на 31 грудня.

**Науково-технічна діяльність** [Електронний ресурс] // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/naukovo-tekhnichna-diialnist-shchokvartalni-pokaznyky (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

| **Науково-технічна діяльність** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | I квартал 2014 року | I півріччя 2014 року | 9 місяців 2014 року | 2014 рік |
| Витрати на виконання наукових та науково-технічних робіт, тис.грн | 421503,1 | 869434,0 | 1364292,7 | 1977564,1 |
| Кількість працівників наукових організацій, осіб | 19179 | 18822 | 18647 | 18531 |
| з них: | | | | |
| дослідників | 10233 | 10072 | 10029 | 10005 |
| техніків | 1992 | 1903 | 1881 | 1848 |
| допоміжного персоналу | 3502 | 3457 | 3399 | 3352 |
| докторів наук | 641 | 643 | 646 | 647 |
| кандидатів наук | 2607 | 2564 | 2545 | 2538 |

**Засоби масової інформації та книговидання** [Електронний ресурс] // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/zasoby-masovoi-informatsii-ta-knyhovydannia (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

| Засоби масової інформації та книговидання | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Випуск книжок та брошур | | Випуск періодичних та таких, що продовжуються, видань (крім газет) | | Кількість газет | | Середньодобовий обсяг місцевого мовлення, годин | |
| | кількість видань, друкованих одиниць | тираж видань, тис. примірників | кількість видань, друкованих одиниць | річний тираж, тис. примірників | кількість видань, друкованих одиниць | середній разовий тираж, тис. примірників | телемовлення | радіомовлення |
| 1995 | 690 | 5975,0 | 41 | 981,1 | 114 | 1353,3 | 4,2 | 4,0 |
| 1996 | 651 | 5853,2 | 47 | 474,1 | 142 | 1233,0 | 4,3 | 4,0 |
| 1997 | 758 | 9430,5 | 68 | 1001,9 | 152 | 2405,9 | 6,9 | 4,8 |
| 1998 | 657 | 3217,7 | 76 | … | 148 | 2208,8 | 9,7 | 8,3 |
| 1999 | 657 | 2152,0 | 136 | 1036,8 | 142 | 1811,3 | 9,2 | 8,2 |
| 2000 | 803 | 3705,5 | 108 | 566,6 | 156 | 4685,9 | 8,2 | 8,1 |
| 2001 | 1644 | 6452,6 | 145 | 1909,4 | 133 | 2122,5 | 9,5 | 8,0 |
| 2002 | 1576 | 5813,8 | 162 | 2722,4 | 162 | 4570,0 | 10,0 | 9,0 |
| 2003 | 2008 | 7238,4 | 198 | 2103,6 | 159 | 2699,6 | 10,3 | 9,0 |
| 2004 | 2312 | 13570,0 | 239 | 5436,3 | 169 | 3220,2 | 13,1 | 9,2 |
| 2005 | 2684 | 13429,4 | 212 | 6322,8 | 167 | 4553,1 | 13,6 | 9,1 |
| 2006 | 2619 | 18143,1 | 223 | 17462,6 | 144 | 5724,4 | 12,8 | 9,1 |
| 2007 | 3536 | 19380,4 | 215 | 66586,9 | 232 | 6297,1 | 12,3 | 10,4 |
| 2008 | 5057 | 23640,2 | 221 | 45486,6 | 179 | 4934,6 | 12,2 | 9,8 |
| 2009 | 5262 | 20642,0 | 205 | 36009,9 | 145 | 3720,1 | 12,3 | 9,7 |
| 2010 | 4528 | 18942,8 | 318 | 52003,0 | 152 | 4428,6 | 12,3 | 9,4 |
| 2011 | 3984 | 18424,8 | 314 | 11066,8 | 145 | 3422,8 | 12,3 | 9,4 |
| 2012 | 5885 | 27817,7 | 298 | 12569,8 | 134 | 2837,8 | 36,3 | 9,4 |
| 2013 | 6674 | 27803,1 | 384 | 12157,3 | 129 | 2825,7 | 30,9 | 3,12 |
| 2014 | 5408 | 23525,7 | 372 | 6938,1 | 109 | 2687,6 | … | … |

**Додаток Е**

**Карнаух І. А. Студент у науковій бібліотеці (за результатами дослідження)** [Текст] / Карнаух Ірина Анатоліївна // Бібліотека і користувач у сучасному інформаційному середовищі : матеріали наук.-практ. конф., Харків, ХДУХТ, 17 квіт. 2015 р. / Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі, Наук. б-ка, Харків. держ. акад. культури, Ф-т соц. комунікацій. – Харків, 2015. – С. 38–44. – Електрон. аналог: режим доступу: http://lib-hduht.kh.ua/lib/3/Proceedings_of_the_conference.pdf (дата звернення: 6.12.2016).

17 квітня 2015 р. Харківським державним університетом харчування та торгівлі спільно з факультетом соціальних комунікацій Харківської державної академії культури була проведено науково-практичну конференцію **«Бібліотека і користувач у сучасному інформаційному середовищі»** (http://www.hduht.edu.ua/Bibl/index.htm). У роботі наукового заходу взяли участь фахівці державних наукових та публічних бібліотек, бібліотек вищих навчальних закладів різних відомств України, фахівці з питань інформаційних технологій та систем. Було заслухано 13 доповідей.

Головний бібліотекар відділу науково-методичної роботи ХДНБ ім. В. Г. Короленка І. А. Карнаух ознайомила бібліотечну спільноту з попередніми результатами анкетування, проведеного в 2014 р. в межах довгострокового дослідницького проекту «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу».

**УДК [024-057.875:027.021:001.814](477.54)ХДНБ**
**Карнаух Ірина Анатоліївна,** головний бібліотекар Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка
***Пошт. адреса:*** ХДНБ, провулок Короленка, 18, м. Харків, 61003, Україна
***Конт. тел.:*** (057) 731-32-27, 0975333150
***e-mail:*** rfhyf77@mail.ru

## СТУДЕНТ У НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ (ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ)

За статистичними даними Харківщина посідає одне з провідних місць в Україні у сфері підготовки фахівців з вищою освітою для різних галузей економіки. *«Область посідає третє місце за рівнем повної вищої освіти серед регіонів у розподілі населення за освітнім рівнем після міста Києва та Одеської області»* [9]. У Харкові у ВНЗ усіх рівнів акредитації на початок 2013/14 навчального року навчалося 209,3 тис. студентів [2].

У 90-х роках XX ст. та на початку XXI ст. дослідники-бібліотекознавці відзначили тенденцію до зростання чисельності студентської молоді в бібліотеках України [4, 5, 10]. Потому студентство стало однією з пріоритетних читацьких груп, що знаходяться в центрі уваги дослідників

Майже половину всіх читачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка (ХДНБ), ще з початку існування установи (з XIX ст.), становила студентська молодь. Правління бібліотеки зарахувало студентів до першого розряду читачів: *«К 1-му отнесены студенты и посторонние слушатели всех высших учебных заведений как в г. Харькове, так и приезжающие на лето из других городов, а также лица, которые в летние и осенние месяцы обозначали себя только что кончившими курс какого либо высшего учебного заведения, но не приискавшими пока каких-либо занятий»* [7, с. 14]. У 2014 році студенти – найчисельніша категорія читачів ХДНБ (10120 студентів, тобто 34,2% від загальної кількості читачів).

У звітах та дослідженнях ХДНБ з 1891 року і до сьогодні приділяється увага вивченню запитів користувачів і завжди враховується думка студентської молоді. З останніх цікавих досліджень, які проводились у бібліотеці, можемо назвати такі загальнодержавні дослідження: «Незадоволений читацький попит на вітчизняну книжкову продукцію, пропозиції щодо її видання та перевидання», «Інформаційні

потреби і запити користувачів наукових бібліотек системи Міністерства культури і мистецтв України на документи з техніки»; регіональне дослідження «Бібліотека у дзеркалі соціології», дослідницький проект «Харків – територія читання молоді»; локальні: «Пріоритети у попиті читачів ХДНБ», «ХДНБ ім. В. Г. Короленка очима її користувачів та працівників», «Формування інформаційної культури користувача ХДНБ» тощо.

У межах локальних досліджень здійснювалося вивчення інформаційних потреб у галузевій літературі та інформаційних послуг читачам різних категорій, що стосувалося в тому числі і студентів: «Інформаційні потреби і запити фахівців – користувачів відділу технічної літератури на патентну документацію», «Читачі-студенти як споживачі патентної та нормативно-технічної документації», «Портрет користувача Інтернет-центру ХДНБ ім. В. Г. Короленка» тощо.

Цікавим досвідом було проведення комплексних досліджень сумісно з іншими бібліотеками. У 1989 – 1990 рр. спільно з Центральною науковою бібліотекою Харківського державного університету ім. О. М. Горького (нині – Центральна наукова бібліотека Харківського національного університету) було виконано дослідження «Читатель-студент и совершенствование системы его обслуживания». У 2003 році разом з Науково-технічною бібліотекою Національного технічного університету «ХПІ» було реалізовано регіональне дослідження «Студент ХПІ – читач ХДНБ ім. В. Г. Короленка».

Перше соціологічне дослідження «Користувачі ХДНБ ім. В. Г. Короленка» з циклу матеріалів з вивчення інформаційних потреб користувачів було присвячено саме студентам [1]. З 2003 по 2012 рік довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» реалізовувався щороку, з 2013 року – один раз в 2 роки (в 2014 році).

Підготовка майбутнього фахівця потребує професійної та особистісної самореалізації. Це мотивує особистість до задоволення намірів і потреб у досягненні певних цілей. У студентському віці у людини переважають мотиви навчальної та професійної самореалізації. Мотивація саморозвитку, самопізнання стає чинником становлення творчої особистості, професійного фахівця. Одним з найважливіших засобів для досягнення студентами пізнавальних та креативних цілей є самопідготовка

та робота з фаховою літературою. Це змушує студентів звертатися не тільки до мережі Інтернет, але й до бібліотек.

Безперервний характер самореалізації людини припускає вміння працювати з будь-якою інформацією, що потребує високої інформаційної культури. В свою чергу підвищуються вимоги до інформаційного обслуговування користувачів у бібліотеці, відповідності забезпечення доступу до кращих світових ресурсів інформації.

На жаль, за результатами останніх загальноукраїнських досліджень серед ціннісних орієнтацій студентів література та мистецтво займають останнє місце [12, с. 264]. Тому цікаво було виявити і простежити зміни у структурі користувачів ХДНБ, їхніх інформаційних потребах і запитах та ступені їх задоволення в рамках проведенного в 2014 році анкетування користувачів ХДНБ усіх категорій.

Для виконання поставлених завдань було використано такі методи: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукових джерел з теми дослідження), емпіричні (анкетування), статистичні (аналіз емпіричного матеріалу, одержаного в процесі дослідження, здійснювався на основі результатів математично-статистичної та порівняльно-статистичної обробки даних).

Було роздано 400 анкет, з яких 128 – заповнено студентами безпосередньо під час відвідування структурних підрозділів бібліотеки. Саме цій групі користувачів присвячено цей аналіз. Анкета містила 15 закритих, напівзакритих та відкритих запитань. Завершувала анкету паспортичка. При проведенні анкетування респонденти вказували свою читацьку категорію. Це дозволило одержати відомості про те, на якому курсі навчається студент та яку отримує галузеву фахову освіту.

Найбільшу цікавість до відвідування бібліотеки виявили студенти технічних та медичних вузів (10,2%), а також студенти, орієнтовані на отримання філологічної освіти (9,4%). Студенти, які спеціалізуються в галузі хімічного та харчового виробництва, складають 2% від загальної кількості.

Були запропоновані також запитання про бібліотечний стаж та вік респондентів. Очікувано найбільшу групу студентів становила молодь до 25 років – 88,3%. Стаж користування бібліотекою становив: 66,4% (від 1 до 3 років), 22,7% (від 3 до 5 років), 7% (від 5 до 10 років) і 1,6% (менше року). Тенденція до зниження кількості студентів від зростання

бібліотечного стажу свідчить про те, що молодь відвідує бібліотеку тільки під час навчання.

Більшість студентів звертається до бібліотеки з навчальною метою (51,6%). Цікаво, що у сучасної молоді самоосвітня мета (22%) переважає наукову (15,1%). Ця тенденція для наукової бібліотеки, з унікальним з історичної точки зору фондом, кількість одиниць якого зросла до 7 млн документів на різних носіях інформації, потребує подальшого вивчення. Менш за все відвідують студенти бібліотеку з метою дозвілля (5,9%) та отримання виробничо-практичних навичок (5,4%). Можливо, це говорить про недоліки масової роботи бібліотеки та недостатність фінансування для функціонування бібліотеки як сучасного не тільки інформаційного, але й дозвіллєвого центру.

Респондентів однаковою мірою цікавить література і сучасна (за останні 1 – 2 роки – 31%), і за останні 5 років (31%), і за останні 10 років (25,8%). Студенти відмічають інтерес до літератури «стародавніх часів до сьогодення» (3,4%). Один респондент коментував свою відповідь так: «Интересны учебники, изданные при СССР».

Респонденти рівною мірою цікавилися документами з питань культури, мистецтва та спорту (15,9%) і технічною літературою (15,5%). Перший показник пояснюється перевагою навчальних та самоосвітніх цілей студентів. Другий – відвідуванням бібліотеки переважно студентами технічних вузів. З 1964 року ХДНБ виконує функції республіканського методичного центру з питань популяризації технічної літератури. Наразі відділ науково-інформаційного забезпечення інноваційних процесів успішно підтримує традиційний статус бібліотеки як інформаційного центру для задоволення запитів користувачів з технічної літератури, незважаючи на відсутність фінансування на комплектування фонду.

Розподіл читацьких інтересів за іншими галузями знання серед студентів виявився таким: художня література (11%), література з природничих наук (10,6%), з суспільствознавства (8,8%), з психології (9,2%), з літературознавства та мовознавства (8,2%), медичних наук (7,7%), філософії (5,3%), релігії (4,3%), сільського господарства (3,4%).

Цікаво порівняти читацькі інтересів студентів XX та XIX століть. *«Студенты читали главным образом книги по следующим отделам: медицина и ветеринария – 912 (24,4%), белетристика – 780 (20,8%), юридические и социальные науки – 427 (11,4%), естественные науки – 386 (10,3%). Всего 3745»* [7, с. 18].

Соціологи звертають увагу на падіння інтересу до науково-популярної літератури. На думку дослідників, *«це обумовлено тим, що читання науково-популярної літератури в рамках сучасної культури розглядається як опціональне, необов'язкове, особливо порівняно з читанням обов'язкової літератури зі спеціальності, а тому воно більшою мірою залежить від ціннісних структур агента, рівня та якості його культурного капіталу»* [12, с. 351].

Документи українською мовою замовляють 45%, російською – 44,2%, англійською – 6,6%, німецькою – 1,7%, іншими – 2,1%. Було виявлено також, що документи тільки українською мовою замовляють 16,4% респондентів, тільки російською – 14%, і українською, і російською – 68,8%, іншими мовами – 14%.

Анкетування свідчить про однаково активне користування каталогами: і електронним (30,5%), і картковим (30,5%). Студенти працюють також з електронним каталогом періодичних видань (15,9%), електронним зведеним каталогом періодичних видань, що надійшли до бібліотек Харкова (3,6%). Користується попитом локальна база даних (БД) «Винаходи в Україні» (2,1%).

Розподіл відповідей щодо інших БД, поданих у режимі віддаленого доступу такий: «Пам'ятні дати України, Слобожанщини» (1,8%), «Бібліотеки Харкова» (1,8%) «Харківщина» (1,5%), «Стандарти» (1,5%), Електронний каталог Німецького читального залу (1,5%). Через відсутність фінансування бази даних, придбані на електронних носіях або розташовані в локальній мережі бібліотеки на спеціальних читацьких місцях, не поповнювались новою інформацією. Цілком виправдано відзначається низький попит респондентів на пошук інформації в цих пошукових системах.

Більшість респондентів не зазнає труднощів у роботі з каталогами та базами даних (88,3%), що свідчить про високу інформаційну культуру. Але було виявлено також респондентів, які відповідали, що не користуються електронним каталогом і базами даними і водночас не зазнають труднощів у роботі з пошуковими системами бібліотеки (10,9%). Серед студентів є також такі, які не користуються картковими каталогами та картотеками і теж не мають ніяких труднощів з довідково-пошуковим апаратом бібліотеки (16,4%). Аналіз анкет показав, що 2,3% студентів з кожного курсу (1 – 5 курси) не працюють з картковими каталогами, а студенти 1 (4%), 3 (3%), 4 (3%) курсів не користуються електронним каталогом,

поданому у режимі віддаленого доступу та в локальній мережі бібліотеки. Студенти 1 (6,3%), 3 (6,3%), 4 (6,3%) курсів не використовують електронний каталог, але здійснюють пошук документів в інших базах даних у локальній мережі бібліотеки. Ця інформація потребує більш детального вивчення. та запровадження низки заходів з популяризації електронних каталогів та баз даних, серед окремих категорій користувачів.

Майже 70% респондентів відповіли, що задовольняли свої інформаційні потреби фондом ХДНБ, і не було жодної відповіді про незадоволеність. Навіть зауважуючи, що в фонді бібліотеки немає *«всієї літератури, яка потрібна»*, читачі відповідали на запитання позитивно.

На запитання щодо кількості потрібних видань, які не знайшли у фонді ХДНБ, більшість респондентів відповіла 1 – 3 (47,7%), 4 – 6 видань – 17,2%, більше 10 – 10,1%, 7 – 9 – 5,5%, не відповіли зовсім – 19,5%.

Дослідженням встановлено, що на момент анкетування отримали відмови на 1 – 3 замовлення 25%, 4 – 6 – 8,6%, 7 – 9 – 0,8%, 10 і більше – 0,8%, майже не отримали – 37,5%, не відповіли на запитання – 27,3%

Про причини відмов більша кількість респондентів вказала на те, що видання немає на місці (23,9%) або видано по МБА (18,7%), знаходиться в іншому відділі (15,5%) або зайняте у читальному залі (9,7%). Не відповіли на запитання 23,1% читачів. Серед інших причин відмов: документи не були видані через незадовільний стан (1,3%), *«під цим номером знаходиться інша книга»* (0,7%), 5,8% студентів вказали на відсутність цієї літератури у фонді, а один респондент зауважила, що *«не знайшла у каталозі»*. Останні відповіді говорять про те, що респонденти не зрозуміли запитання, але проблема незадоволення інформаційних потреб існує. На жаль, більшою мірою вона не залежить від працівників ХДНБ. Критична відсутність фінансування, спроби залишити наукову бібліотеку без обов'язкового примірника надалі будуть впливати на якість задовлення інформаційних потреб користувачів.

Майже 80,5% студентів задовольняє якість обслуговування в ХДНБ, 17,2% – частково. З чотирьох коментарів, наданих респондентами, 3 – містять позитивну оцінку.

Невелика кількість (14,1%) студентів висловила свої зауваження і пропозиції щодо задоволення освітніх, культурних, інформаційно-дозвіллєвих потреб користувачів. Серед них такі: *«більше сучасної літератури»*, оцифровування класичних творів, рідкісних документів та видань, які користуються попитом, зменшити вартість ксерокопій,

*«покращити електронну базу»*, *«швидкий пошук книг»*, *«зробити подачу літератури протягом 10 хвилин»*, *«все задовольняє»* (5,5%).

Аналіз показав, що найбільшу активність у заповненні анкет виявили студенти 3 курсів (7%), на другому місці – студенти 2 та 5 курсів (по 5,5%).

Завдяки інформаційним технологіям бібліотечне обслуговування за останні роки значно покращилося. Але ціла низка проблем – фінансових, організаційних, технологічних, професійних та інших – обмежують доступ до інформації та бібліотечних послуг. Бібліотека постійно працює над удосноналенням діяльності шляхом оптимізації бібліотечних технологій та застосування світового бібліотечного досвіду. Потрібні спільні зусилля органів влади, громадських організацій, бізнес-установ, бібліотечних установ, навчальних закладів для реалізації комплексних програм, спрямованих на задоволення інформаційних потреб користувачів.

*Список використаної літератури*

1. Багрянцева, Л. М. До питання впровадження моніторингу інформаційних потреб і запитів користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка [Текст] / Л. М. Багрянцева // Короленківські читання: матеріали наук.-практ. конф., 30 листоп. 2001 р. / Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка. – Харків, 2001. – С. 11–17.

2. До дня студента [Електронний ресурс] : стат. бюл. // Харківська обласна державна адміністрація : сайт. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kharkivoda.gov.ua/uk/document/view/id/13122 (дата звернення: 1.04.2015). – Назва з екрану.

3. Каньоса, Н. Г. Мотиви навчально-професійної самореалізації студентів вищих педагогічних закладів [Текст] : монографія / Н. Г. Каньоса ; Кам'янець-Поділ. нац. ун-т. – Кам'янець-Подільський: Видавець ПП Зволейко Д. Г., 2013. – 190 с.

4. Коваль, Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках XX ст.) [Текст] : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Коваль Тетяна Миколаївна; Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : [б. в.], 2005. – 19 с.

5. Михайлова, О. В. Контингент читачів ДІБ України: порівняльний аналіз кількісних та якісних змін впродовж 1988 – 1998 рр., прогностична модель на 1999 – 2004 рр. [Текст] : (за підсумками дослідж.) / О. В. Михайлова // Історія наукових бібліотек у контексті історії,

культури, освіти в Україні: матеріали наук.-практ. конф., Київ, 14 – 15 жовт. 1999 р. – Київ, 1999. – С. 40–45.

6. Новальська, Т. В. Український читач у бібліотекознавчих дослідженнях (кінець XIX – початок XXI ст.) [Текст] : монографія / Тетяна Новальська ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ : КНУКіМ, 2005. – 250 с.

7. Отчет Харьковской Общественной Библиотеки за четвертый год и Протокол Общего Собрания членов ее 9-го Декабря 1890 года [Текст]. – Харьков: Тип. М. Ф. Зильберта, 1891. – 39 с.

8. Прохорова, В. Г. Читачі-студенти як споживачі патентної та нормативно-технічної документації [Текст] / В. Г. Прохорова // Зб. наук. ст. / Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка. – Харків, 2000. – Вип. 3. – С. 111–115.

9. Рівень освіти населення області у 2014 році (за даними вибіркового опитування домогосподарств) [Електронний ресурс] : стат. бюл. // Харківська обласна державна адміністрація : сайт. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kharkivoda.gov.ua/uk/document/view/id/14500 (дата звернення: 1.04.2015). – Назва з екрану.

10. Савіна, З. І. Відповідність інформаційних ресурсів НПБ України запитам користувачів [Текст] : (за результатами дослідж.) / З. І. Савіна // Інформаційні потреби населення України в умовах трансформації суспільства: матеріали соціол. читань / НПБУ. – Київ, 1999. – С. 46–50. – Електрон. аналог: режим доступу: http://elib.nplu.org/view.html?id=775 (дата звернення: 1.04.2015).

11. Слободяник М. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій / Михайло Слободяник ; НАН України, ЦНБ ім. В. І. Вернадського. – Київ : Ред. журн. «Бібл. вісн.», 1995. – 266, [1] с.

12. Українське студентство у пошуках ідентичності [Текст] : монографія / [В. Л. Арбєніна та ін.] ; за ред. В. Л. Арбєніної, Л. Г. Сокурянської ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Харків : [ХНУ], 2012. – 519 с.

13. Шмидт А. В. Мотивы и мотивация посещения библиотеки [Текст] / Шмидт А. В. // Науч. и техн. б-ки. – 2003. – № 5. – Електрон. аналог: режим доступа: http://bit.ly/2ssyEsC (дата обращения: 7.04.2015).

**Додаток Ж**

**Карнаух І. А. Орієнтація на читача: за результатами дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка** [Текст] / Карнаух Ірина Анатоліївна // Короленківські читання 2015 «Бібліотеки, архіви, музеї: інноваційні моделі розвитку»: матеріали XVIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 8 жовт. 2015 р.). У 2 ч. / Харків. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка [та ін.]. – Харків, 2016. – Ч. 1. – С. 109–122. – Бібліогр.: с. 122 (5 назв). – Електрон. аналог: режим доступу: http://bit.ly/2cnGz47 (дата звернення: 6.12.2016).

## ОРІЄНТАЦІЯ НА ЧИТАЧА: ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ І ЗАПИТІВ КОРИСТУВАЧІВ ХДНБ імені В. Г. КОРОЛЕНКА

**Карнаух Ірина Анатоліївна**,
головний бібліотекар
ХДНБ ім. В. Г. Короленка,
Україна, Харків

***Анотація.*** *Проаналізовані результати дослідницького проекту 2014 року «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ імені В. Г. Короленка з позицій моніторингу».*

***Ключові слова:*** *інформаційні потреби, читачі, користувачі бібліотеки, моніторинг, Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка.*

***Аннотация.*** *Проанализированы результаты исследовательского проекта 2014 г. «Информационные потребности и запросы пользователей ХГНБ имени В. Г. Короленко с позиций мониторинга».*

***Ключевые слова:*** *информационные потребности, читатели, пользователи библиотеки, мониторинг, Харьковская государственная научная библиотека имени В. Г. Короленко.*

***Annotation:*** *The results of a research project in 2014 «Information needs and demands of users Kharkiv Korolenko State Scientific Library, from the standpoint of monitoring».*

***Keywords:*** *information needs, readers, monitoring, Kharkiv Korolenko State Scientific Library.*

«Несвоєчасні задоволення породжують невдоволення»
*Демокріт* [1, с. 316]

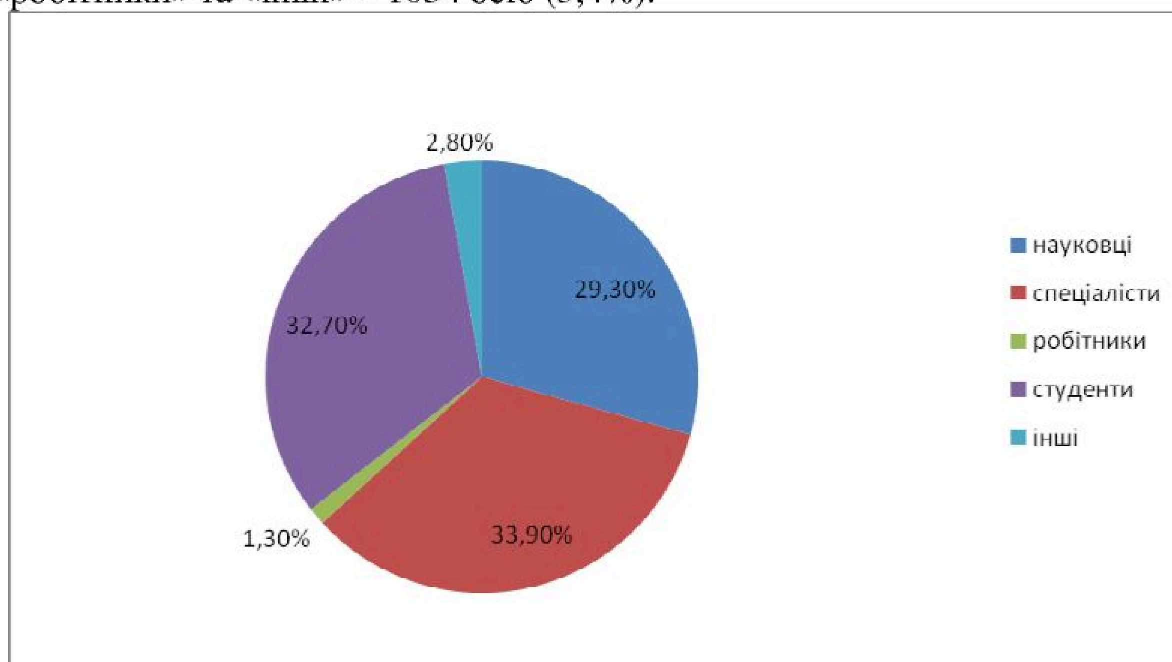
Основною метою діяльності бібліотек є задоволення інформаційних потреб (ІП) читачів, тому *«чим краще організований доступ до інформації, тим більше її використовують»* [4, с. 17]. Для своєчасного виявлення та аналізу динаміки ІП користувачів, а також для підвищення якості бібліотечного обслуговування з 2003 р. у Харківській державній науковій бібліотеці імені В. Г. Короленка (ХДНБ) реалізується довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ імені В. Г. Короленка з позицій моніторингу». Збирання інформації за постійними показниками протягом досить тривалого часу дає можливість порівнювати, якісніше інтерпретувати кількісні відомості та прогнозувати споживчі запити користувачів бібліотеки. Метою повідомлення є ознайомлення бібліотечної спільноти з результатами анкетування, проведенного в 2014 р. у ХДНБ в межах моніторингового дослідження.

В анкетуванні взяли участь 400 респондентів, після опрацювання анкет 392 були визнані придатними до аналізу й узагальнення. Анкета заповнювалася читачами безпосередньо під час відвідування обслуговуючих структурних підрозділів ХДНБ. Вперше було розроблено електронну версію анкети засобами google forms та проведено анкетування користувачів на сайті бібліотеки. У перспективі традиційні методи анкетування користувачів будуть доповнюватись онлайновим каналами збору соціологічної інформації в *«режимі відкладеного (електронне анкетування) або реального часу (чат, форуми, телеконференції, ISQ, Skype)»* [2, с. 15]. Анкета містить 15 запитань, серед яких: закриті, напівзакриті, відкриті, альтернативні та запитання-меню.

Під час дослідження ІП користувачів бібліотеки були використані як теоретичні, так і емпіричні дослідницькі методи, зокрема: аналітичний, системний (узагальнення ІП), хронологічний (відстеження змін в ІП), порівняльний (визначення відмінностей ІП), соціологічний (анкетування), прогнозування (підбиття підсумків дослідження й обґрунтування пропозицій).

За програмою дослідження було охоплено п’ять категорій користувачів: науковці, спеціалісти, студенти, робітники та «інші» (читачі з неповною середньою освітою або із середньою освітою). Склад опитаних

відображає читацький контингент наукової бібліотеки. За даними звітної документації ХДНБ 2014 р. загальна кількість читачів – 30620 осіб. Найбільш численними є користувачі таких категорій: фахівці – 10991 осіб (35,9% від загальної кількості читачів), студенти – 10120 (33%), науковці – 8475 (27,7%). Найменшою за кількістю користувачів є категорія «робітники» та «інші» – 1034 осіб (3,4%).




Розподіл респондентів за читацькими категоріями

За результатами дослідження основний контингент опитаних – спеціалісти (33,9%) та студенти (32,7%). Ці показники дещо змінилися порівняно з даними моніторингу 2011/2012 рр. Кількість опитаних спеціалістів в 2014 р. зменшилась (в 2011/2012 рр. – 35,4%), студентів – збільшилась (в 2011/2012 рр. – 31,5%). Порівняно з даними моніторингу 2011/2012 у 2014 р. кількість науковців зменшилась з 31,5% до 29,3%. В анкетуванні взяли участь 12,4% (в 2011/2012 рр. – 13,4%) користувачів з науковим ступенем кандидата наук та 1,8% – доктора наук (у 2011/2012 рр. – 3,1%). Відсутність фінансування на комплектування, оснащення новітніми технічними засобами та на інші важливі для комфортності обслуговування читачів потреби (телефон, оплата Інтернету тощо) обумовлює зростаючу неконкурентоспроможність наукової бібліотеки з бібліотеками вищих навчальних закладів та науково-дослідницьких інститутів. Як зазначив постійний читач-науковець про сучасний стан в

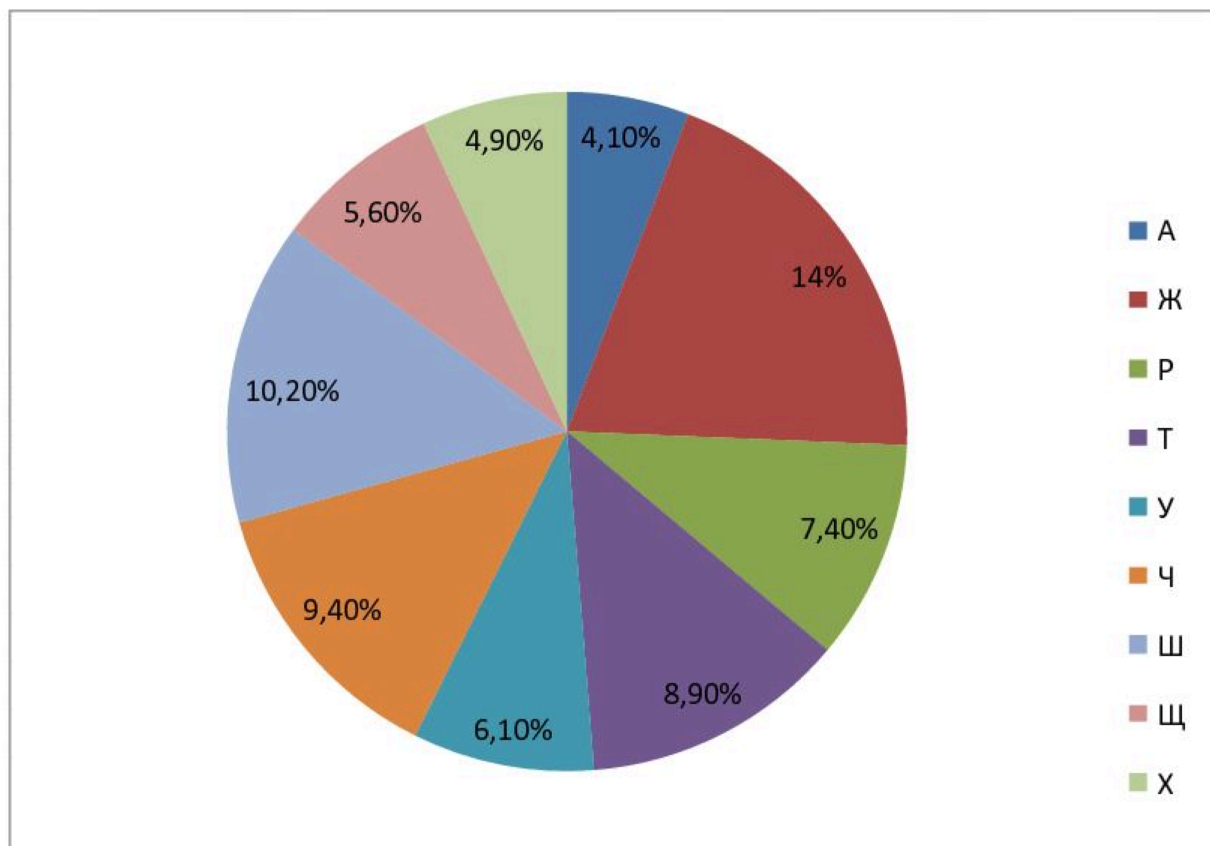
бібліотеці: «*Мінімум умов для науковців, тому й рідко бувають в бібліотеці*». Для достовірності аналізу треба враховувати загальнодержавну тенденцію до зменшення числа наукових кадрів. За останні роки кількість науковців у Харківській області зменшилась фактично в 2,5 рази: в 1995 р. – 32508 осіб, в 2013 р. – 12685 [3]. За умови впровадження з 1 січня 2016 р. нового *Порядку затвердження рішень про присвоєння вчених звань* молодим дослідникам буде досить складно отримати статус науковця без підтримки держави через заклади культури та освіти [8]. Серед опитуваних – незначна кількість робітників (1,3%) та читачів з категорії «інші» (2,8%).

Найбільша частина опитуваних має гуманітарну освіту: філологічну (10,2%), педагогічну, в галузі культури (9,4%), історичну (8,9%). Найменша частина – фахівці з машинобудування, транспорту (по 0,3%). Слід відзначити, що серед науковців переважають респонденти не тільки з історичною (15,7%) та філологічною освітою (13%), але й з технічною освітою (15,7%). Серед спеціалістів більшість фахівців галузі освіти та культури (13,5%), а також з філологічною та медичною освітою (відповідно по 9,8%). Серед студентів домінує молодь, яка навчається в технічних та медичних закладах (по 10,2%), та яка здобуває філологічну освіту (9,4%).

Найбільш численною групою виявилися користувачі віком до 25 років (35,2%). Відсоткове співвідношення інших вікових груп виглядає таким чином: 25–39 років (31,6%), 40–60 років (21,2%), за 60 років (10%). Серед науковців, спеціалістів, робітників та службовців переважає вікова група 25–39 років (40%, 42,8%, 80%, 45,4% відповідно).

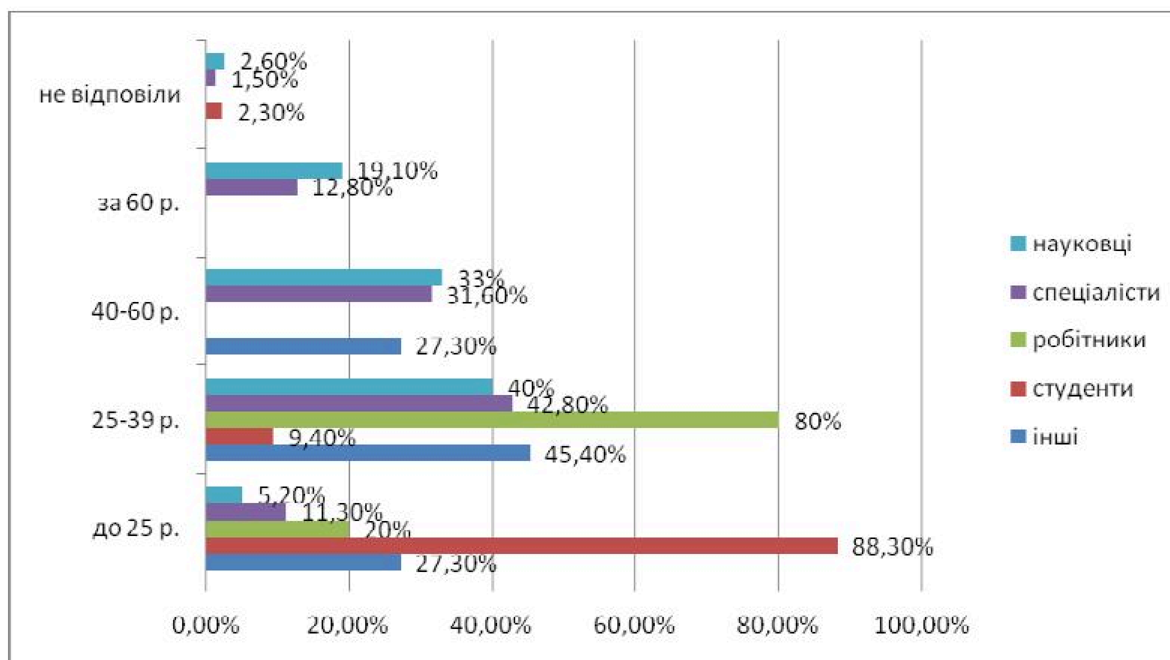
Серед респондентів 40–60 років: науковців – 33%, спеціалістів – 31,6%. Закономірно, що серед студентів найбільшу групу становлять користувачі віком до 25 років – 88,3%.

Більшість респондентів (29,6%) стали користувачами бібліотеки нещодавно (від 1 до 3 років). Серед цих користувачів переважає студентська молодь (66,4%), що зумовлено потребою в інформації для навчання. Відсоток респондентів з читацьким стажем понад 10 років – 29,1% свідчить про досить сталий читацький контингент. Більшість постійних користувачів – науковці (56,5%) та спеціалісти (33,8%). Респондентів з читацьким стажем від 3 до 5 років – 19,6%, від 5 до 10 років – 17,6%, менше року – 2%. Серед робітників (40%) та категорії «інші» (27,3%) переважає час користування бібліотекою від 3 до 5 років.




Склад читачів за галузями науки, культури та виробництва, в яких вони зайняті (А – соціально-економічні науки, Ж – технічні науки, Р – охорона здоров'я, медицина, Т – історія, У – економіка, Ч – освіта, педагогіка, бібліотечна справа, культурно-просвітницька робота, Ш – філологічні науки, Щ – мистецтво, Х – юридичні науки)

За даними анкет з'ясувалося, що основними мотивами звернення користувача до наукової бібліотеки є наукова діяльність (28%), самоосвіта (23,4 %), виробнича діяльність (15,2%). Дослідження свідчить, що серед науковців домінуючим мотивом є наукова діяльність – 57,1%, на другому місці – самоосвіта (18,1%). Головними мотивами звернення спеціалістів до бібліотеки є виробнича діяльність та самоосвіта (по 27,9%); з науковою метою звертаються 16,3%, з навчальною – 14%.



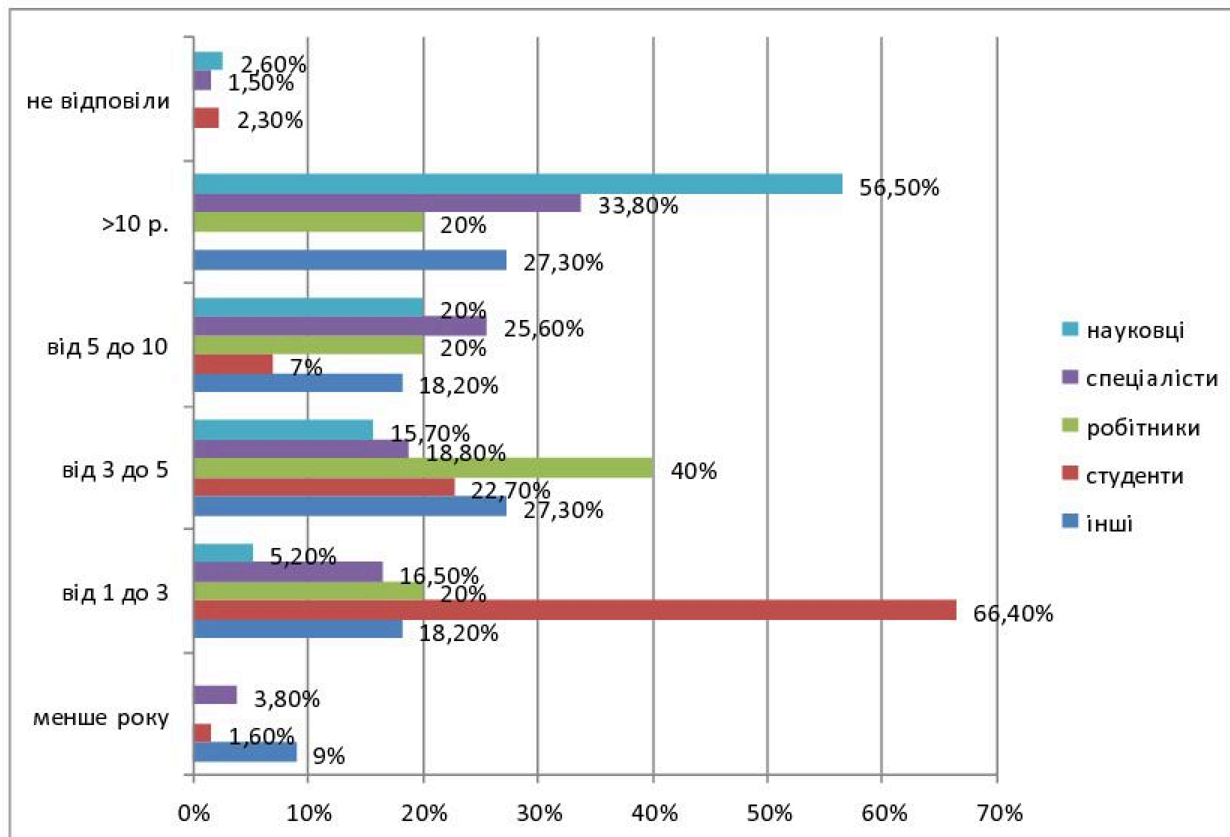

Розподіл респондентів за віком

Студенти здебільшого відвідують бібліотеку з навчальною метою (51,6%). Молодь також цікавить самоосвіта (22%) та наукова діяльність (15,1%). Робітників та користувачів категорії «інші» більш цікавить саморозвиток (відповідно 42,9%, 29,4%) та навчальна діяльність (відповідно 42,9%, 23,5%). Високі показники відвідування бібліотеки з метою самовдосконалення – це добрий знак духовного розвитку суспільства. Професійні ІП для креативних людей завжди виходять за межі вузькоспеціальної інформації і потребують пошуку відповідей в інших галузях знання. Якщо професіонал постійно навчається новому, він змінює не тільки себе, але й навколишній світ. З цього приводу британський політик Вінстон Черчилль влучно зауважив: *«Удосконалюватися – значить мінятися, бути досконалим – означає змінюватися часто»*[3].

Опитування дозволило виявити, що найчастіше респондентам були потрібні ретроспективні документи за останні 10 років – 33,9%, за 1–2 роки та останні 5 років – по 25,2%. Науковців та спеціалістів цікавила інформація за останні 10 років (42% та 32% відповідно). Студентам були

[3] http://sebweo.com/33-potuzhni-citati/ (дата звернення 17.09.2015).

потрібні новіші матеріали – за 1–2 роки та останні 5 років (по 31%). Читачі категорії «інші» шукали інформацію за останні 1–2 роки (35,7%), робітники – за останні 5 років (42,8%).

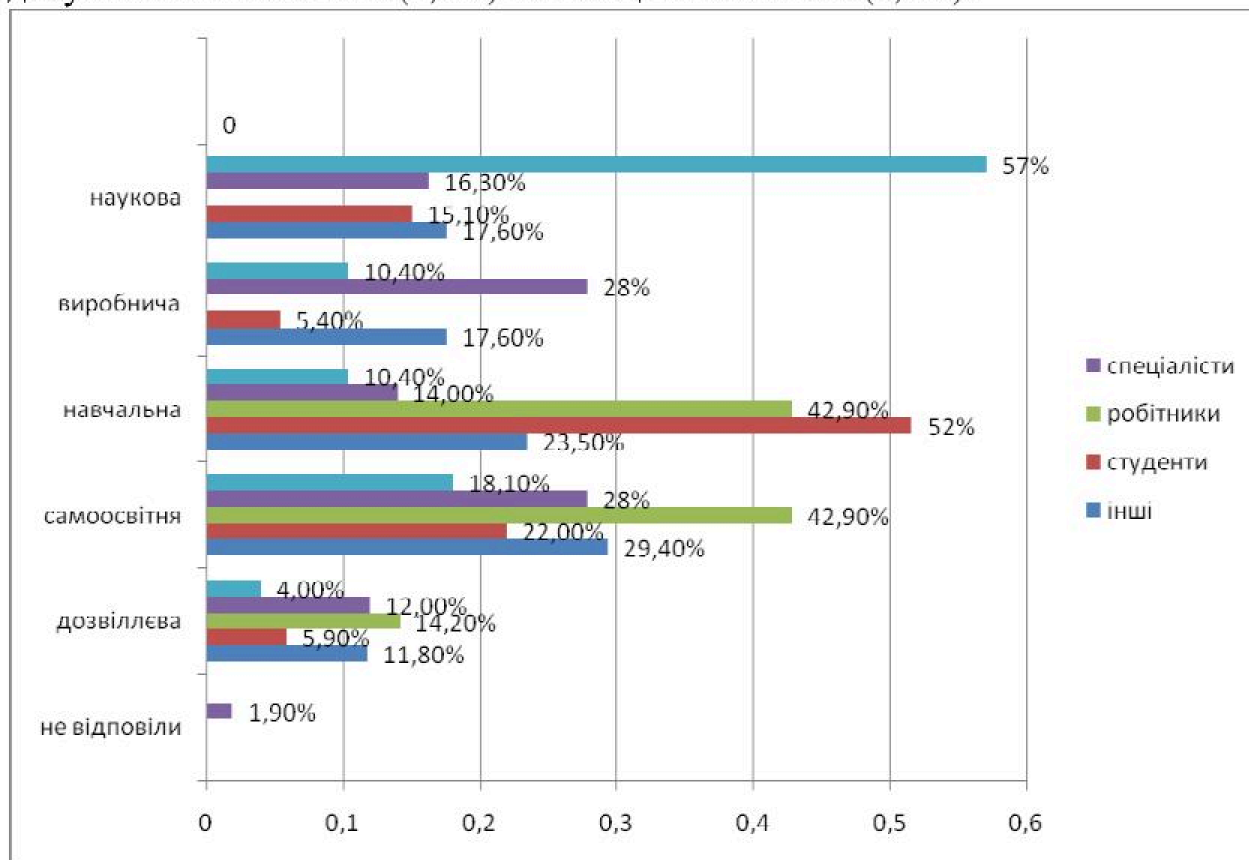


Розподіл респондентів за часом користування бібліотекою

Дані анкет показали, що найбільшу цікавість респонденти виявляють до технічної літератури (15,2%), матеріалів з культури, мистецтва та спорту (13%), літератури з природничих наук (10,2%). Читачам також потрібна художня література (9,3%), література з мовознавства та літературознавства (9,2%), суспільствознавства (8,7%), психології (8,6%), медичних наук (6,8%).

За мовою видання респондентів цікавить література як російською (44,2%), так і українською мовами (42,5%). Така тенденція простежується серед усіх категорій читачів: науковці замовляють літературу українською та російською мовами (по 41%), студенти – українською мовою – 45%, російською – 44,2%, спеціалісти – 41,3% та 47% відповідно, робітники – 37,5% та 50% відповідно, користувачі категорії «інші» – 45% та 50%

відповідно. Серед видань іноземними мовами попитом користуються документи англійською (7,3%) та німецькою мовами (3,6%).

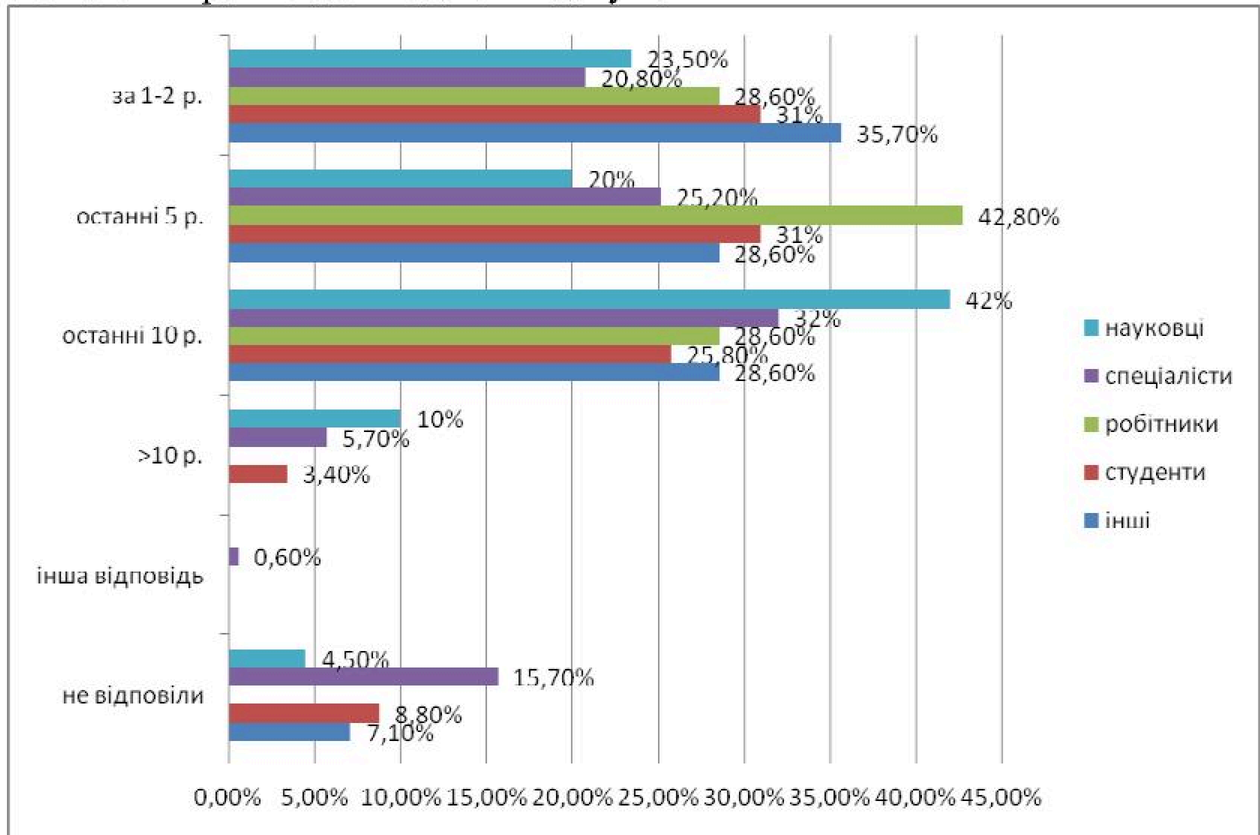


Розподіл респондентів за метою звернення до бібліотеки

У ході дослідження був отриманий матеріал з кількості видань, що не знайдені читачами: 1–3 видання – 41,7%, більше 10 – 18,9%, не відповіли – 17,6%. Найбільше незадоволені результатом пошуку видань (не знайдено більше 10) науковці – 26,9%. Не знайшли 1–3 видання: спеціалісти – 36,2%, студенти – 47,7%, робітники – 40%, читачі категорії «інші» – 38,5%. Одержаний матеріал свідчить перш за все про незадоволеність станом укомплектованості фонду науковою літературою.

Під час дослідження було виявлено, що читачі майже не отримують відмов при замовленні літератури (43,2%) або отримують лише 1–3 відмови (30,9%). Серед основних причин відмов більшість респондентів назвали такі: видано по МБА (21,1%), немає на місці (20,1%), знаходиться в іншому відділі (18,6%). П’ята частина користувачів не відповіла на запитання (20,3%). Серед інших причин (11,3%) були названі: *«немає у*

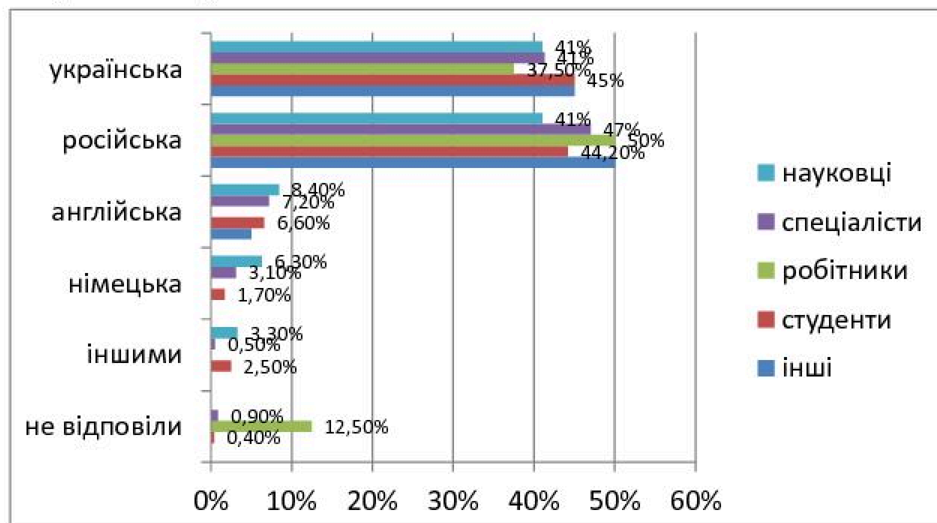
*фонді», «не знайшли у каталозі», «під цим номером інша книга», «невірно заповнений бланк», «уточнити за каталогом», «нові видання довго не видаються», «книги в поганому стані», «в оправі», «на реставрації», «загублено», «списано».* Основні причини відмов – недостатня екземплярність популярних видань та неповні відомості в каталогах бібліотеки про місцезнаходження документа.




Розподіл респондентів за часом виходу потрібної їм інформації

На думку респондентів, більшість ІП фонд ХДНБ задовольняє (66,8%), частково (27%). Найбільше незадоволені – спеціалісти (5,3%) та науковці (3,5%). Основною причиною незадоволеності читачі назвали відсутність потрібної літератури у фонді (87,5%). Читачам не вистачає нових періодичних видань, сучасної вітчизняної та іноземної фахової наукової літератури, статистичних матеріалів, стандартів, покажчиків національних та міждержавних стандартів, електронних версій книг. Респонденти потребують літературу з таких галузей знання: медицина, психологія, техніка, історія, економіка, філософія, філологія. Читачі зауважують про ветхий стан газетного фонду та пропонують відсканувати

періодичні видання, рідкісні і багатовикористовувані документи, не вилучати старі видання.

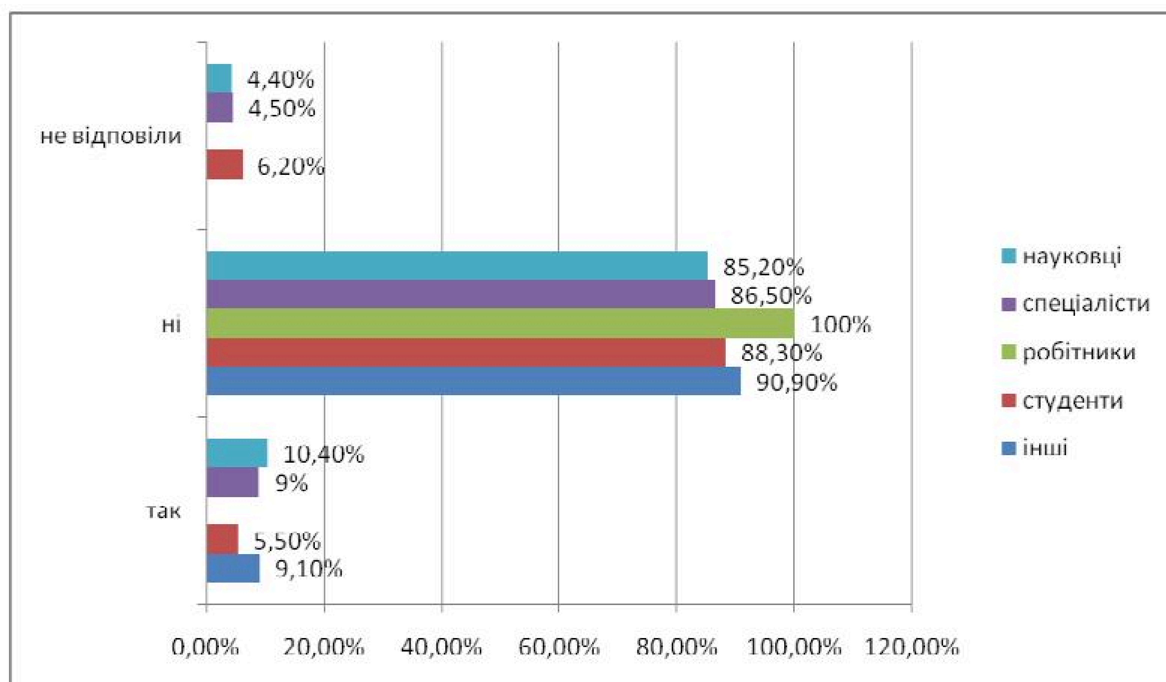



Розподіл документів, що замовляються респондентами, за мовами

Актуальним залишається питання формування інформаційної культури користувачів. Незважаючи на те, що 86,9% респондентів не зазнають труднощів у роботі з каталогами та базами даних (БД), 8,2% потребують допомоги консультантів. Читачі майже однаковою мірою користуються електронним каталогом (ЕК) (28,4%), картковими каталогами та картотеками (28,2%). Для подальшого планування заходів з інформаційної культури читачів слід мати на увазі, що серед науковців переважає кількість звернень до карткових каталогів та картотек (30,9%) порівняно з ЕК (25,9%). Така тенденція простежується і серед коритувачів категорії «інші» – 33,4% та 24,2% відповідно.

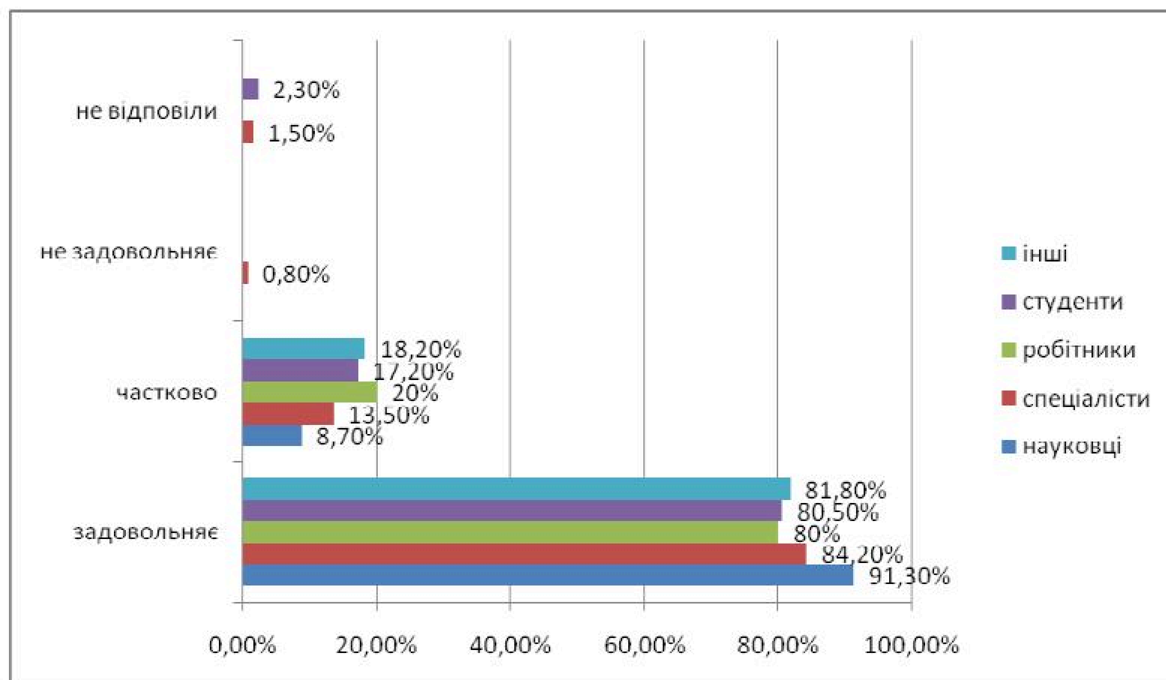
Студенти (по 30,5%) та робітники (по 40%) однаковою мірою користуються картковими каталогами і картотеками та ЕК. Серед спеціалістів переважає звернення до ЕК (28,7%) порівняно з традиційними картковими (21,3%). Серед інших електронних пошукових систем користувачів цікавить ЕК періодичних видань (12,4%); електронний зведений каталог періодичних видань (3,9%); БД: «Винаходи в Україні» (2,9%), «Харківщина» (2,6%), «Патенты России» (2,5%), «Патенты СНГ» (2,4%), «Стандарти» (2,3%). У науковців користується попитом також БД

«Бібліотекознавство. Бібліографознавство. Книгознавство: каталог ХДНБ» (3,7%), серед робітників та читачів категорії «інші» – БД «Пам'ятні дати України, Слобожанщини» (10% та 12,2% відповідно).




Відповіді респондентів на запитання: «Чи зазнаєте Ви труднощів у роботі з каталогами та базами даних?»

Більшість респондентів задовольняє якість обслуговування (84,9%), частково задовольняє – 13,5% і лише 0,3% (з категорії «спеціалісти») висловили незадоволеність сучасним станом обслуговування.




Оцінка респондентами якості обслуговування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка

Як зауважили користувачі-науковці, для поліпшення обслуговування в бібліотеці потрібно *«менше бюрократії»* та більше *«связи с научным миром»*. Пропонують також мати *«можливість отримувати всю необхідну літературу в одному залі»*. Зауваження і пропозицій щодо задоволення інформаційних потреб висловили 35% користувачів, 62% – виявили байдужість.

Багато респондентів, відповідаючи навіть на закриті запитання, висловлювали свою позицію, інші, ігноруючи саме запитання, писали те, що їх найбільше хвилює. Тому найцікавішим став аналіз пропозицій та зауважень з анкет читачів, коли їх було згруповано за проблемами: фінансовими, організаційними, технологічними та ін. Найактивнішим контингентом користувачів виявились науковці – 42,5% (пропозицій – 41,8%) та спеціалісти – 36,6% (пропозицій – 37,4%). Студенти зайняли досить пасивну позицію – 17,8% (пропозицій – 18%). Домінували респонденти 40–60 років (29%) та 25–39 років (26,5%). Найбільше пропозицій та зауважень надали читачі, які користуються бібліотекою понад 10 років (47,3%).

Головною проблемою бібліотеки користувачі всіх категорій назвали відсутність нових видань у фонді – 28,1% від загальної кількості всіх

пропозицій та зауважень читачів. Більшість респондентів, яких хвилює доля фонду бібліотеки, користуються ним понад 10 років (50%). Серед активних студентів-читачів домінують ті, які записані в бібліотеку нещодавно (від 1 до 3 років) – 72,2%.

Користувачі зробили такі рекомендації щодо удосконалення довідково-пошукового апарату (10,6%): зосередити доступ до каталогів в одному місці, вказувати в карткових каталогах місцезнаходження видання, удосконалити пошук в ЕК та надати можливість замовлення з ЕК, об'єднати для зручності деякі БД та зосередити увагу на веденні картотеки журнальних статей та внесенні інформації про весь фонд бібліотеки в ЕК.

Користувачі також зробили пропозиції щодо комфортності роботи в бібліотеці (2,6%), зокрема: подовжити режим роботи до 21 години, покращити умови роботи відділу МБА та зробити затишнішими читальні зали. Користувачам не подобається довготривалий ремонт бібліотеки та шум від будівництва поряд. Для 1,6% користувачів послуги ксерокопіювання є дорогими, про що вони відзначають в анкеті.

Хвилює респондентів відсутність належного фінансування бібліотеки та незадовільний стан оснащенням комп'ютерами. Багато читачів (17,7%) висловили теплі побажання щодо поліпшення матеріального забезпечення як бібліотеки, так і бібліотекарів. Як зауважив наш постійний користувач-науковець: «*Потрібно ставити питання про збільшення фінансування з державного місцевого бюджету для комплектування фондів бібліотеки і покращення соціальної сфери колективу працівників бібліотеки*».

Проведене дослідження свідчить про досить високий рівень обслуговування читачів, проте виявило тривожну ситуацію, пов'язану із задоволенням ІП користувачів. Суспільно-політична та економічна ситуація в країні вплинула на фінансування бібліотеки. Не всі видавництва не виконують закон про обов'язковий примірник. Бібліотечний фонд недостатньо поповнюється сучасними вітчизняними та іноземними виданнями. Лакуни у фонді останніх років для наукової бібліотеки, що є одним з найбільших фондоутримувачів України, вже неможливо заповнити. Бібліотека перестає бути конкурентоспроможною серед інформаційних закладів на ринку креативної індустрії. Виникають сумніви у здатності в недалекому майбутньому запропонувати якісні інформаційні продукти та послуги, які б відповідали споживчим вимогам. Наступного року працівники і користувачі ХДНБ відзначатимуть 130-річний ювілей своєї установи. Протягом цікавої, іноді складної долі, бібліотека успішно

працювала для читачів і була духовним осередком українського суспільства. Сьогодні розробляються перспективні плани оновлення організаційної структури системи обслуговування; розширюються види інформаційно-сервісних послуг відповідно до запитів користувачів; проектується поліпшення матеріально-технічної бази бібліотеки завдяки участі у різних благодійних програмах та грантах; проводяться моніторингові дослідження з вивчення ІП користувачів. Але для перезавантаження системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, перетворення бібліотеки в соціокультурний та інформаційний центр європейського типу потрібні не тільки зусилля працівників бібліотеки, але й соціальна взаємодія між бібліотекою та користувачем, бібліотекою та державою. Кожен читач має бути впевненим, що його думка буде врахована і (що важливо!) реалізована. Бібліотека має стати цікавою громаді, відкритою urbi et orbi (місту і світу).

**Використані джерела**

1. Антологія афоризмів / упоряд. Л. П. Олексієнко. Донецьк, 2004. 704 с. (Колекція світової афористики).

2. Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг : автореф. дис. … канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Харків. держ. акад. культури. Харків, 2011. 20 с.

3. Наукові кадри та кількість організацій // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. Харків, 2015. URL: http://bit.ly/2mORwAe (дата звернення: 19.08.2015).

4. Ніколас Д. Оцінка інформаційних потреб. London, 1996. 76 с. (Серія путівників «Асліб» із ноу-хау).

5. Порядок затвердження рішень про присвоєння вчених звань : затв. постановою Каб. Міністрів України від 19.08.2015 р. № 656 // Osvita.ua. Київ, 2015. URL: http://osvita.ua/legislation/Vishya_osvita/47816/ (дата звернення: 9.09.2015).

**Додаток К**

**Аналітичні матеріали щодо незадоволеного читацького попиту в Харківській державній науковій бібліотеці імені В. Г. Короленка, підготовлені на запит Міністерства культури України з приводу дослідження Національної парламентської бібліотеки України «Незадоволений читацький попит у публічних бібліотеках України» (2014–2015)**

Міністерство культури України
Начальнику відділу бібліотек
Височанській М. Г.

Шановна Маріє Григорівно!

На Ваш запит від 22.08.2016 щодо виконання доручення Міністерства культури України від 01.12.2015 № 189/9-2/46-15з приводу дослідження Національної парламентської бібліотеки України «Незадоволений читацький попит у публічних бібліотеках України» надсилаємо аналітичні матеріали щодо незадоволеного читацького попиту ХДНБ. Перепрошуємо за затримку.

Додаток на 15 арк. в 1 прим.

З повагою,
директор В. Д. Ракитянська

## Аналітичний матеріал

Для своєчасного виявлення та аналізу динаміки інформаційних потреб користувачів, а також для підвищення якості бібліотечного обслуговування з 2003 р. в Харківській державній науковій бібліотеці імені В. Г. Короленка (ХДНБ) реалізується довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу». Збирання інформації за постійними показниками протягом досить тривалого часу дає можливість порівнювати, більш якісно інтерпретувати кількісні дані та прогнозувати споживчі запити користувачів бібліотеки.

Крім того, в обслуговуючих відділах постійно ведуться зошити незадоволеного читацького попиту.

Анкетування респондентів у межах постійного дослідження «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу», «Моніторинг інформаційних потреб користувачів інтернет-центрів, ч/з електронних ресурсів» проводяться щороку, а узагальнюються раз на два роки. Результати дослідження заслуховуються на Вченій раді бібліотеки.

Протягом 2013–2014 років проводилося дослідження «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу», у 2015 року підведено його підсумки.

У 2015–2016 р. здійснюється он-лайн дослідження «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу» та продовжується моніторинг інформаційних потреб користувачів інтернет-центрів, ч/з електронних ресурсів.

Зміни, що відбулися протягом останніх 4 років у структурі читацького попиту відображено у *додатку 3*.

На жаль, відсутність фінансування на придбання друкованих та електронних джерел не дозволяє задовольняти ІЗ користувачів.

**Додаток № 1**
**Харківська державна наукова**
**бібліотека імені В. Г. Короленка**

## Аналіз обліку незадоволеного читацького попиту на українську книгу.

За даними зошитів незадоволеного читацького попиту ХДНБ ім. В. Г. Короленка за 2014–2015 роки.

| № з/п | Автор (Прізвище, ім'я, по-батькові) | Назва | К-ть відмов (цифрами) | Причини відмов |
|---|---|---|---|---|
| **Українська художня література** | | | | |
| 1 | Дашвар Люко | На запах м'яса | 10 | Відсутня у фонді |
| 2 | Кокотюха Андрій | Повний місяць | 3 | Відсутня |
| 3 | Чапай Артем | Червона зона | 2 | Відсутня |
| 4 | Волошина Катерина | Місяць уповні | 2 | Відсутня |
| 5 | Матіос Марія | Фуршет | 8 | Відсутня |
| 6 | Андрухович Юрій | Московіада. | 7 | Відсутня |
| 7 | Дімаров Анатолій | Самосуд | 4 | Відсутня |
| 8 | Жолдак Б. | Бог буває | 3 | Відсутня |
| 9 | Жадан Сергій | Баляди про війну та відбудову | 11 | Відсутня |
| 10 | Хома Анна | Репетитор | 5 | Відсутня |
| 11 | Шкляр В. | Чорне сонце | 6 | Відсутня |
| **Зарубіжна художня література (переклади укр. мовою)** | | | | |
| 1 | Тартт Д. | Щиголь | 10 | Відсутня у фонді |
| 2 | Кастанеда К. | Подорож в Ікстлан | 4 | Відсутня |
| 3 | Рушді С. | Флорентійська чарівниця | 2 | Відсутня |
| 4 | Сміт К. | Знищ цей щоденник | 3 | Відсутня |
| 5 | Айзексон У. | Світ Джобс | 8 | Відсутня |
| 6 | Вілліс Коні | Книга судного дня | 3 | Відсутня |
| 7 | Беккет С. | В очікуванні Годо | 5 | Відсутня |
| 8 | Манро Еліс | Обличчя | 3 | Відсутня |
| 9 | Модіано Патрік | Неділя в серпні | 9 | Відсутня |
| 10 | Ларссон С. | Дівчина з татуюванням | 7 | Відсутня |
| **Науково-популярні та наукові видання** | | | | |
| 1 | Гуменний М. | Західний антивоєнний | 5 | Відсутня у фонді |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | роман і проза Олеся Гончаря: компативний аспект | | |
| 2 | Бикова Т. В. | Історія української літератури 40-60-х років XIX століття | 4 | Відсутня |
| 3 | Белікова Г. | Український портрет XVI-XVIII століть | 3 | Відсутня |
| 4 | | Архів розстріляного Відродження: матеріали архівно-слідчих справ українських письменників 1920-1930 –х років | 4 | Відсутня |
| 5 | Зозулев А. В. | Маркетинговые исследования: теория, методология | 2 | Відсутня |
| 6 | Кушпет В. | Старцівство: мандрівні співці, музиканти в Україні (XIX-початок XX століття) | 2 | Відсутня |
| 7 | Лутовинова В. І. | Теоретико-методичні засади та історія розвитку української рекомендаційної бібліографії (XI-XX століття) | 3 | Відсутня |
| 8 | | Менеджмент у бібліотечній справі: (на досвіді постсоціалістичних країн) | 2 | Відсутня |
| 9 | Мороз В. Я. | Україна у XX столітті: 1900-1920 роки | 5 | Відсутня |
| 10 | Кривошея В. В. | Українська шляхта напередодні визвольної війни середини XVII століття | 2 | Відсутня |
| **Довідкові видання** | | | | |
| 1 | | Друкований зведений каталог україномовної книги державних бібліотек та музеїв | 1 | Відсутня у фонді |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | України, 1798-1923. Вип. 1 | | |
| 2 | | Портрети бібліотек інформаційної доби | 2 | Відсутня |
| 3 | Пістун Т. В. | Українські прадавні обереги: земля, вода, вогонь, рослини, рушники, одяг | 4 | Відсутня |
| 4 | Петров С. С. | Книжкова справа в Києві | 2 | Відсутня |
| 5 | | Перлина землі Слобожанської. Харківський район. Історія та сучасність | 2 | Відсутня |
| 6 | Паска М. З. | Технологія тваринних жирів | 2 | Відсутня |
| 7 | Паламарчук М. М. | Водний фонд України | 2 | Відсутня |
| 8 | Кривошея В. В. | Генеологія українського козацтва: нариси історії козацьких полків | 4 | Відсутня |
| 9 | Кривошея В. В. | Українська козацька старшина | 4 | Відсутня |
| 10 | | Авраамічні релігії в Україні | 1 | Відсутня |
| 11 | | Антропокультурні чинники європейського вибору України | 2 | Відсутня |
| 12 | | Активні ресурси сучасної української номінації | 2 | Відсутня |
| 13 | Багнюк А. Л. | Символи українства | 3 | Відсутня |
| 14 | Білокінь С. І. | Українські історики | 2 | Відсутня |
| 15 | Жиляєв І. Б. | Словник-довідник основних понять та визначень українського освітнього законодавства | 3 | Відсутня |

**Додаток № 2**

## Тематичний попит на книжкову продукцію у ХДНБ

Проведене у ХДНБ дослідження виявило, що найбільшу цікавість респонденти виявляють до

- технічної літератури (15,2%),
- матеріалів з культури, мистецтва та спорту (13%),
- літератури з природничих наук (10,2%).

Читачам також потрібна:

- художня література (9,3%),
- література з мовознавства та літературознавства (9,2%),
- суспільствознавства (8,7%),
- психології (8,6%),
- медичних наук (6,8%).

**Додаток № 3**

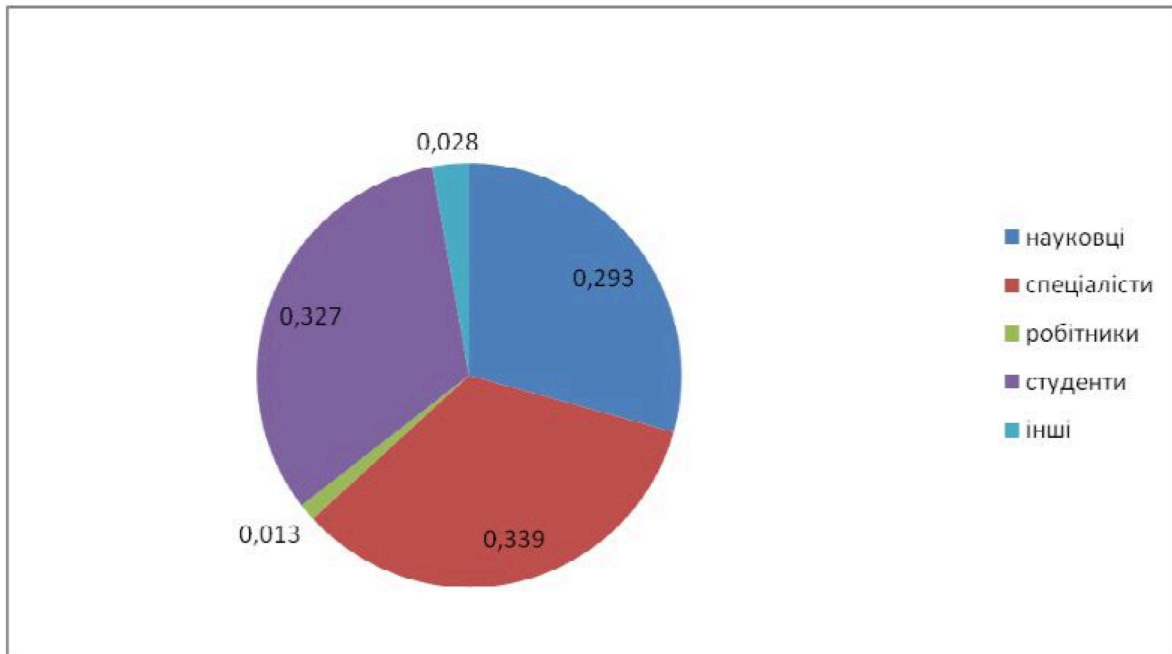
## Довідка (скорочено) про результати дослідження «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу»

В анкетуванні взяли участь 400 респондентів, після обробки анкет 392 були визнані придатними до аналізу й узагальнення. Вперше було розроблено електронну версію анкети засобами google forms та проведено анкетування користувачів на сайті бібліотеки. У перспективі традиційні методи анкетування користувачів будуть доповнюватись онлайновим каналами збору соціологічної інформації в *«режимі відкладеного (електронне анкетування) або реального часу (чат, форуми, телеконференції, ISQ, Skype)»* [2, с. 15].

Анкета містить 15 запитань, серед яких: закриті, напівзакриті,відкриті, альтернативні та запитання-меню.

Під час дослідження ІП користувачів бібліотеки були використані як теоретичні, так й емпіричні дослідницькі методи: аналітичний, системний (узагальнення ІП), хронологічний (відстеження змін в ІП), порівняльний (визначення відмінностей ІП), соціологічний (анкетування), прогнозування (підбиття підсумків дослідження й обґрунтування пропозицій).

За програмою дослідження було охоплено п’ять категорій користувачів бібліотеки: науковці, спеціалісти, студенти, робітники та категорія «інші» (читачі з неповною середньою освітою, або з середньою освітою). Склад опитаних відображає читацький контингент наукової бібліотеки.




Розподіл респондентів за читацькими категоріями

За результатами дослідження основний контингент опитаних – спеціалісти (33,9%) та студенти (32,7%). Ці показники дещо змінилися порівняно з даними моніторингу 2011/2012 рр. Кількість опитаних спеціалістів в 2014 р. зменшилась (в 2011/2012 рр. – 35,4%), студентів – збільшилась (в 2011/2012 рр. – 31,5%). Ці цифри підтверджують існуючі тенденції розшарування населення Харкова. За даними Головного управління статистики у Харківській області у 2014 р. кількість зайнятих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності[4] – 411669 осіб [4]. На початок навчального 2014/2015 року кількість студентів у ВНЗ I–II рівнів акредитації складала 20,5 тис. (2013/2014 – 21,7 тис.), III–IV рівнів акредитації – 169,6 тис. (2013/2014 – 187,6 тис.) [3].

У 2014 р. кількість науковців-респондентів склала 29,3%. В анкетуванні взяли участь 12,4% (в 2011/2012 рр. –13,4%) користувачів з науковим ступенем кандидата наук та 1,8% – доктора наук (в 2011/2012 рр. – 3,1%). Для достовірності аналізу треба враховувати і загальнодержавну

---

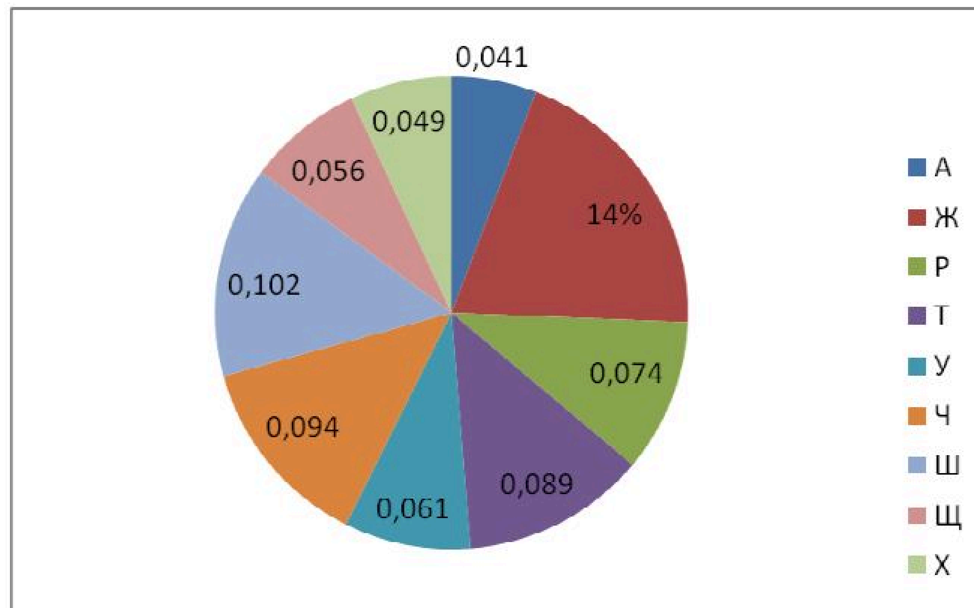
[4]Без урахування результатів діяльності банків і бюджетних установ та без урахування зміни підприємствами основного виду економічної діяльності.

тенденцію зменшення показників наукових кадрів. За даними офіційної статистики Харкова 2014 р.: науковців – 11853 осіб; докторів наук в економіці області 2341; кандидатів наук – 12420[5][5]. Серед організацій, які займалися лише науково-технічною діяльністю – працівників наукових організацій – 18531, докторів наук – 647; кандидатів наук – 2538 [6]. За останні роки кількість науковців в Харківській області зменшилась фактично в 2,5 рази: в 1995 р. – 32508 осіб, в 2013 р. – 12685.

Серед опитуваних – незначна кількість робітників (1,3%) та читачів з категорії «інші» (2,8%).

Найбільша частина опитуваних має гуманітарну освіту: філологічну (10,2%), педагогічну, в галузі культури (9,4%), історичну (8,9%). Найменша частина – фахівці з гірництва, машинобудування, транспорту (по 0,3%). Слід відзначити, що серед науковців переважають респонденти не тільки з історичною(15,7%) та філологічною освітою (13%), але й з технічною освітою (15,7%). Серед спеціалістів більшість фахівців галузі освіти та культури (13,5%), а також з філологічною та медичною освітою (відповідно по 9,8%). Серед студентів домінує молодь, яка навчається в технічних та медичних закладах (по 10,2%), та яка здобуває філологічну освіту (9,4%).

[5] Не звітували організації, що виконували лише науково-технічні послуги.

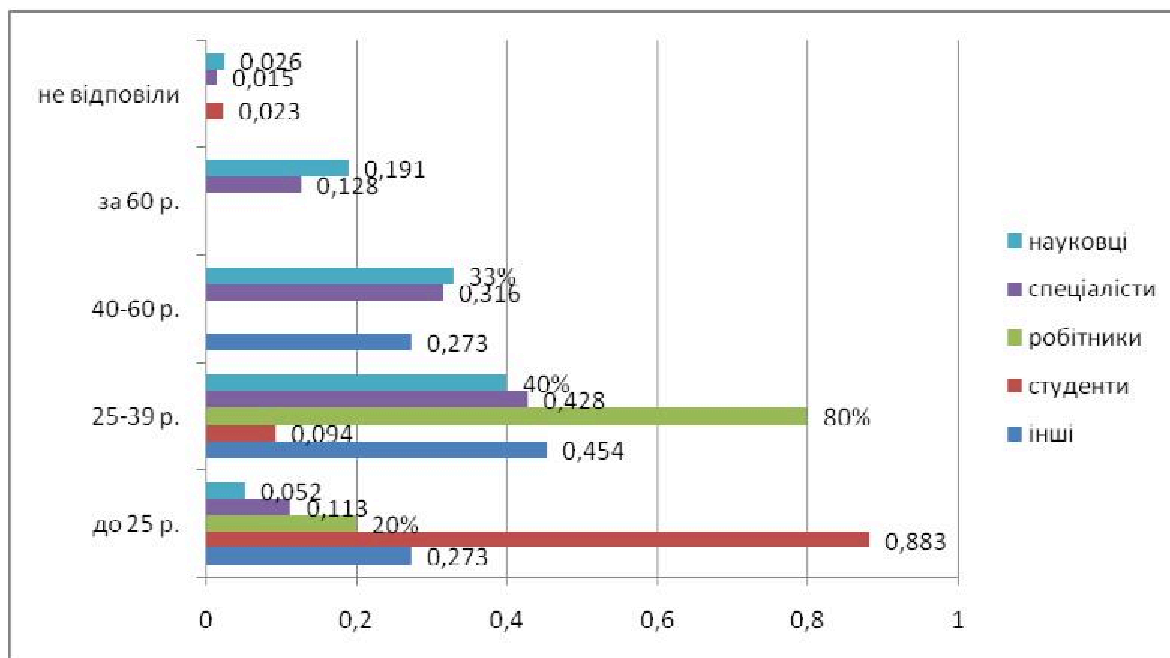



Склад читачів за галузями науки, культури та виробництва, в яких вони зайняті (А – соціально-економічні науки, Ж – технічні науки, Р – охорона здоров'я, медицина, Т – історія, У – економіка, Ч – освіта, педагогіка, бібліотечна справа, культурно-просвітницька робота, Ш – філологічні науки, Щ – мистецтво, Х – юридичні науки).

Найбільш численною групою виявилися користувачі віком до 25 років (35,2%). Відсоткове співвідношення інших вікових груп виглядає наступним чином: 25–39 років (31,6%), 40–60 років (21,2%), за 60 років (10%). Серед науковців, спеціалістів, робітників та службовців переважає вікова група 25–39 років (40%, 42,8%, 80%, 45,4% відповідно).

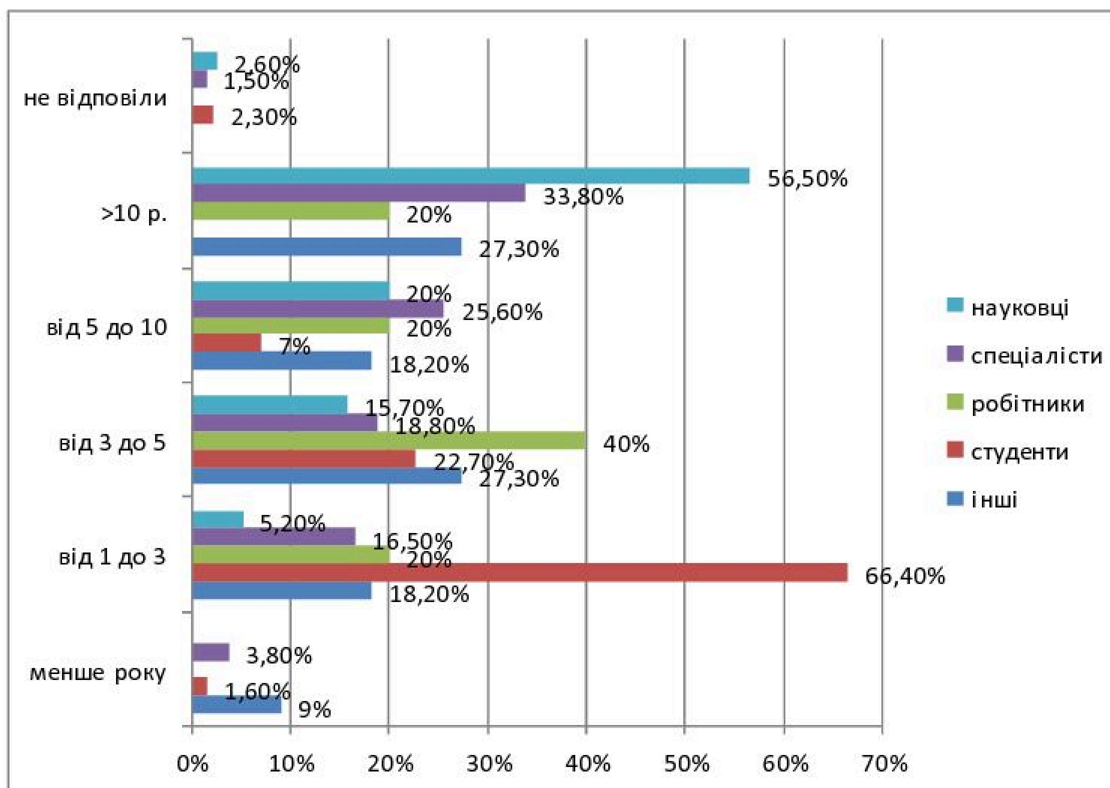
Серед респондентів 40–60 років: науковців – 33%, спеціалістів – 31,6%. Закономірно, що серед студентів найбільшу групу становлять користувачі віком до 25 років – 88,3%.

Більшість респондентів (29,6%) стали читачами бібліотеки нещодавно (від 1 до 3 років). Серед цих користувачів переважає студентська молодь (66,4%), що зумовлено потребою в інформації для навчання. Відсоток респондентів з читацьким стажем більше 10 років – 29,1% свідчить про досить сталий читацький контингент. Більшість постійних користувачів – науковці (56,5%) та спеціалісти (33,8%). Респондентів з читацьким стажем від 3 до 5 років – 19,6%, від 5 до 10 років – 17,6%, менше року – 2%. Серед робітників (40%) та категорії «інші» (27,3%) переважає час користування бібліотекою від 3 до 5 років.




Розподіл респондентів за віком

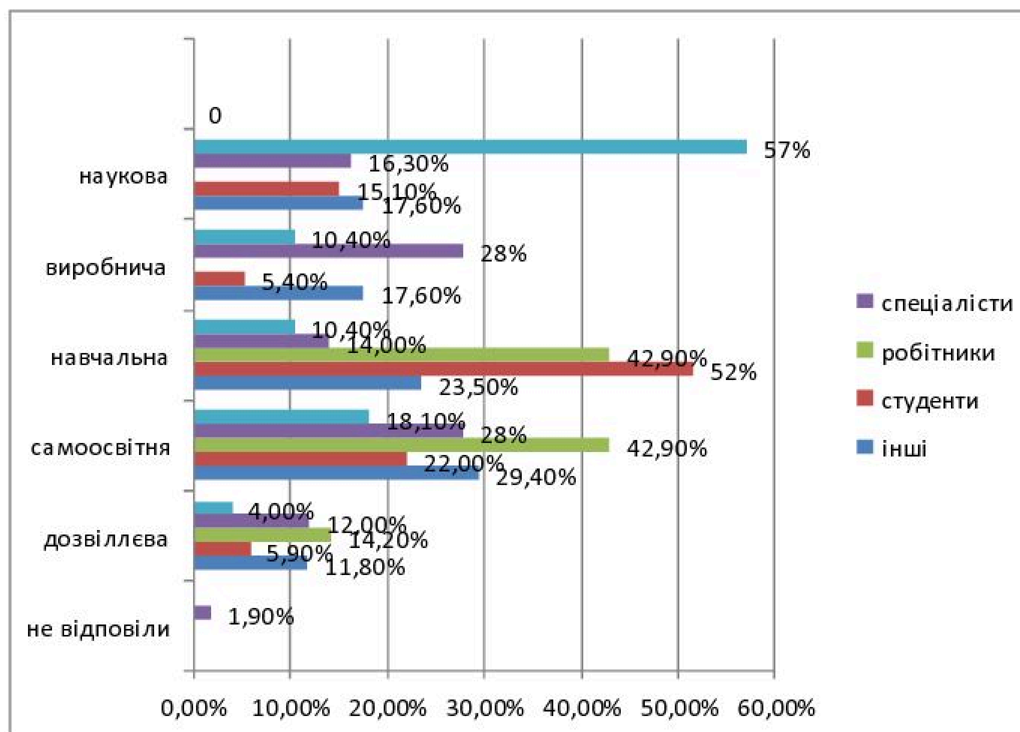
За даними анкет з'ясувалося, що основними мотивами звернення користувача до наукової бібліотеки є наукова діяльність (28%), самоосвіта (23,4 %), виробнича діяльність (15,2%). Дослідження показало, що серед науковців домінуючим мотивом є наукова діяльність – 57,1%, на другому місці – самоосвіта (18,1%). Головними мотивами звернення спеціалістів до бібліотеки є виробнича діяльність та самоосвіта (по 27,9%); з науковою метою звертаються 16,3%, з навчальною – 14%. Студенти здебільшого відвідують бібліотеку з навчальною метою (51,6%). Молодь також цікавить самоосвіта (22%) та наукова діяльність (15,1%). Категорію робітників та категорію «інші» більш цікавить саморозвиток (відповідно 42,9%, 29,4%) та навчальна діяльність (відповідно 42,9%, 23,5%).



Розподіл респондентів за часом користування бібліотекою

Опитування дозволило виявити, що найчастіше респондентам були потрібні ретроспективні документи за останні 10 років – 33,9%, за 1–2 роки та останні 5 років – по 25,2%. Науковців та спеціалістів цікавила інформація за останні 10 років (42% та 32% відповідно). Студентам були потрібні більш нові матеріали – за 1–2 роки та останні 5 років (по 31%). Службовці шукали інформацію за останні 1–2 роки (35,7%), робітники – за останні 5 років (42,8%).

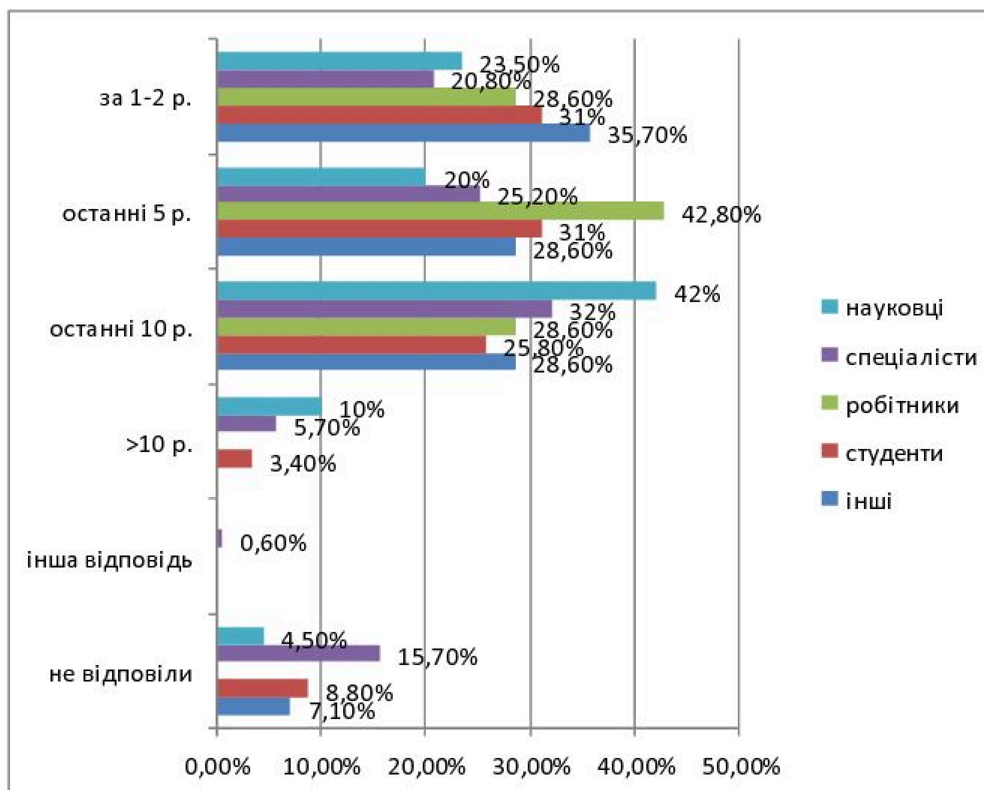
Дані анкет показали, що найбільшу цікавість респонденти виявляють до технічної літератури (15,2%), матеріалів з культури, мистецтва та спорту (13%), літератури з природничих наук (10,2%). Читачам також потрібна художня література (9,3%), література з мовознавства та літературознавства (9,2%), суспільствознавства (8,7%), психології (8,6%), медичних наук (6,8%).




Розподіл респондентів за метою звернення до бібліотеки

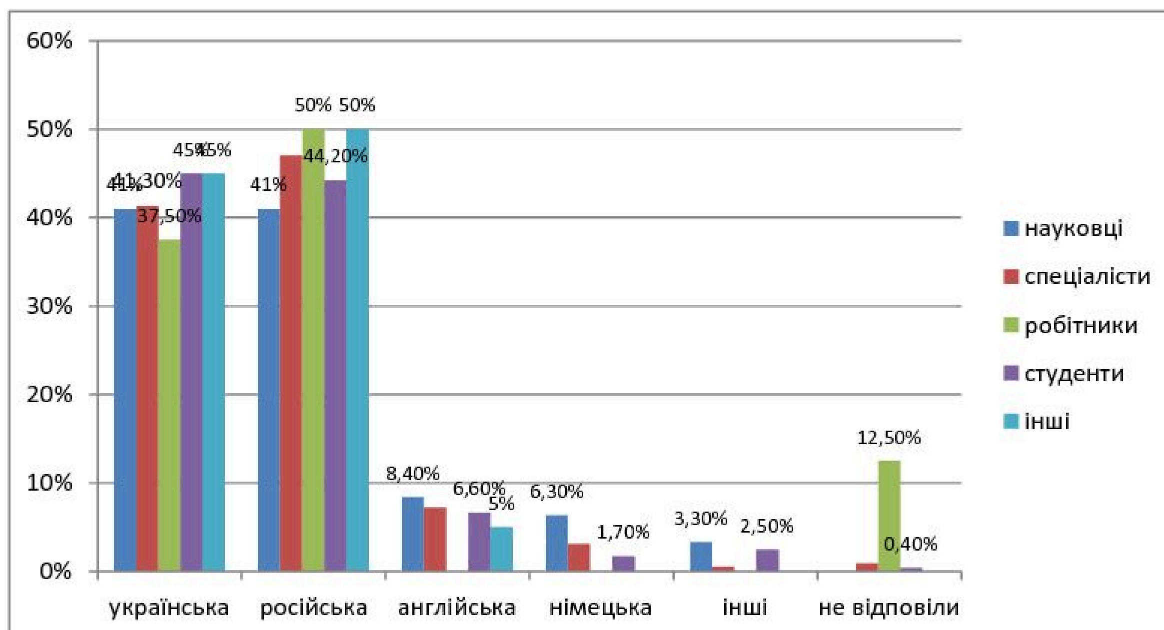
За мовою видання респондентів цікавить література як російською (44,2%), так і українською мовами (42,5%). Така тенденція простежується серед усіх категорій читачів: науковці замовляють літературу українською та російською мовами (по 41%), студенти – українською мовою – 45%, російською – 44,2%, спеціалісти – 41,3% та 47% відповідно, робітники – 37,5% та 50% відповідно, категорія «інші» – 45% та 50% відповідно. Серед видань іноземними мовами попитом користуються документи англійською (7,3%) та німецькою мовами (3,6%).

У ході дослідження був отриманий матеріал з кількості видань, які не знайшли читачі: 1–3 видання – 41,7%, більше 10 – 18,9%, не відповіли – 17,6%. Найбільше незадоволені результатом пошуку видань (не знайдено більше 10) науковці – 26,9%. Не знайшли 1–3 видання: спеціалістів – 36,2%, студентів – 47,7%, робітників – 40%, читачів категорії «інші» – 38,5%. Одержаний матеріал свідчить перш за все про незадовленість станом укомплектованості фонду науковою літературою.




Роки, за які респондентам потрібна інформація

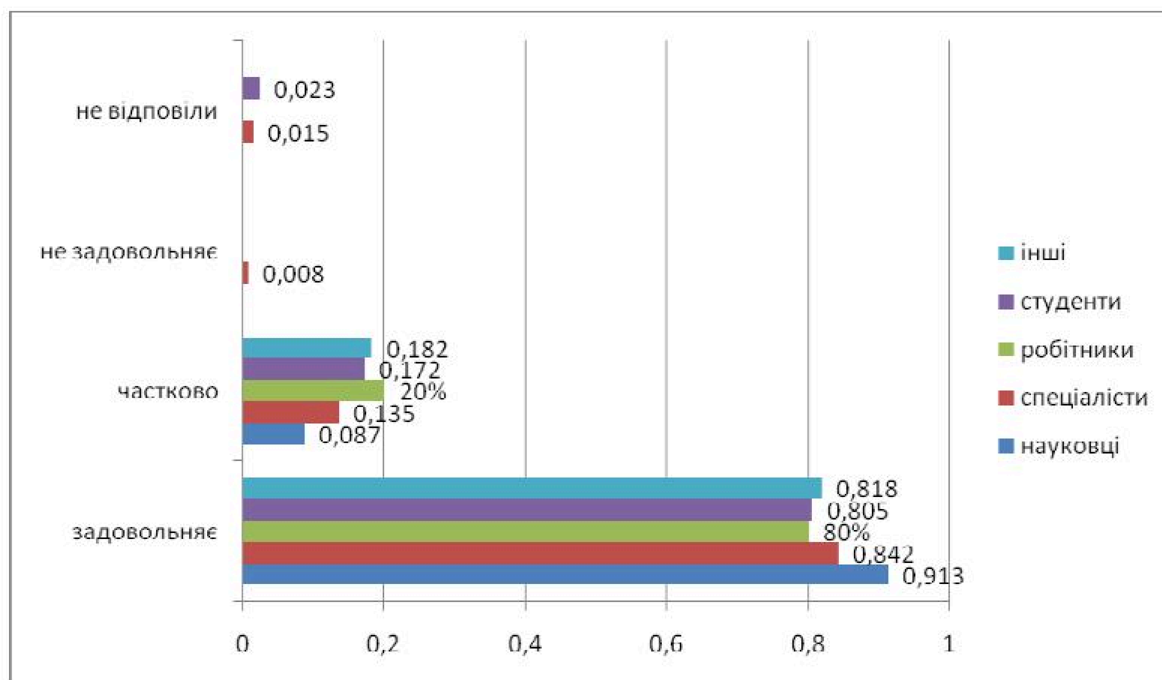
Під час дослідження було виявлено, що читачі майже не отримують відмови при замовленні літератури (43,2%), або отримують лише 1–3 відмови (30,9%). Серед основних причин відмов більшість респондентів назвали такі: видано по МБА (21,1%), немає на місці (20,1%), знаходиться в іншому відділі (18,6%). П'ята частина користувачів не відповіла на запитання (20,3%). Серед інших причин (11,3%) були названі: *«немає у фонді», «не знайшли у каталозі», «під цим номером інша книга», «невірно заповнений бланк», «уточнити за каталогом», «нові видання довго не видаються»;«книги в поганому стані», «в оправі», «на реставрації», «загублено», «списано».* Основні причини відмов – недостатня екземплярність популярних видань.



Документи, якими мовами замовляють респонденти

На думку респондентів, більшість ІП фонд ХДНБ ім. В. Г. Короленка задовольняє (66,8%), частково (27%). Найбільше незадоволені – спеціалісти (5,3%) та науковці (3,5%). Основною причиною незадоволеності читачі назвали відсутність потрібної літератури у фонді (87,5%). Читачам не вистачає нових періодичних видань, сучасної вітчизняної та іноземної фахової наукової літератури, статистичних матеріалів, стандартів, покажчиків національних та міждержавних стандартів, електронних версій книг. Респонденти потребують літературу з таких галузей знання, як медицина, психологія, техніка, історія, економіка, філософія, філологія.

Більшість респондентів задовольняє якість обслуговування (84,9%), частково – 13,5% і лише 0,3% (з категорії спеціалістів) виказали незадоволеність сучасним станом обслуговування.




Оцінка якості обслуговування в ХДНБ ім. В. Г. Короленка

Головною проблемою бібліотеки всі категорії читачів назвали відсутність нових видань у фонді – 28,1% від загальної кількості всіх пропозицій та зауважень читачів. Більшість респондентів, яких хвилює доля БФ бібліотеки, користуються бібліотекою більше 10 років (50%). Серед активних студентів-читачів домінують ті, які записані в бібліотеку нещодавно (від 1 до 3 років) – 72,2%.

Хвилює респондентів відсутність належного фінансування бібліотеки та незадовільний стан оснащенням комп'ютерами (на час проведення анкетування ще не були встановлені виграні за грантом нові комп'ютери у відділі інформаційно-бібліографічної роботи).

Багато читачів (17,7%) висловили теплі побажання щодо поліпшення матеріального забезпечення як бібліотеки, так і бібліотекарів. Як зауважив наш постійний читач-науковець: «*Потрібно ставити питання про збільшення фінансування з державного місцевого бюджету для комплектування фондів бібліотеки*».

Проведене дослідження показало досить високий рівень обслуговування читачів, але тривожну ситуацію, пов'язану із задоволенням ІП користувачів. Суспільно-політична та економічна ситуація в країні вплинула на фінансування бібліотеки. Багато видавництв не виконують закон про обов'язковий примірник. Бібліотечний фонд

поповнюється недостатньою мірою сучасними вітчизняними та іноземними виданнями.

Сьогодні ми розробляємо перспективні плани оновлення організаційної структури системи обслуговування; розширюємо види інформаційно-сервісних послуг відповідно до запитів читачів; проектуємо поліпшення матеріально-технічної бази бібліотеки, беручи участь у різних благодійних програмах та грантах; проводимо моніторингові дослідження з вивчення ІП користувачів.

*Список використаних джерел:*

5. Антологія афоризмів / [упоряд. Л. П. Олексієнко]. – Донецьк : Сталкер, 2004. – 704 с. – (Колекція світової афористики).

6. Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг : автореф. дис. … канд. наук із соц. комунікацій: 27.00.03 / Вахнован Вікторія Юріївна ; Харків. держ. акад. культури. – Харків, 2011. – 20 с.

7. Вищі навчальні заклади [Електронний ресурс] // Головне управління статистики у Харківській області : сайт. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2015. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/vyshchi-navchalni-zaklady (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

8. Кількість зайнятих працівників на підприємствах за їх розмірами за видами економічної діяльності у 2014 році [Електронний ресурс] // Те ж. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/kilkist-zainiatykh-pratsivnykiv-na-pidpryiemstvakh-za-ikh-rozmiramy-za-vydamy-ekonomichnoi-diialnosti (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

9. Наукові кадри та кількість організацій [Електронний ресурс] // Те ж. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/naukovi-kadry-ta-kilkist-orhanizatsii (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

10. Науково-технічна діяльність [Електронний ресурс] // Те ж. – Режим доступу: http://kh.ukrstat.gov.ua/index.php/naukovo-tekhnichna-diialnist-shchokvartalni-pokaznyky (дата звернення: 19.08.2015). – Назва з екрана.

11. Ніколас Д. Оцінка інформаційних потреб / Девід Ніколас ; [пер. та друк здійснено Брит. Радою в Україні]. – London, 1996. – 76 с. – (Серія путівників «Асліб» із ноу-хау).

12. Порядок затвердження рішень про присвоєння вчених звань [Електронний ресурс] : затв. постановою Каб. Міністрів України від 19.08.2015 р. № 656 // Osvita.ua. – Електрон. текст. дані. – Київ, 2015. – Режим доступу: http://osvita.ua/legislation/Vishya_osvita/47816/ (дата звернення: 9.09.2015). – Назва з екрана.

*Виконавець:*
*головний бібліотекар відділу науково-методичної роботи*
*ХДНБ ім. В. Г. Короленка*
*І. А. Карнаух*

**Додаток Л**

## Довідка за результатами анкетування «Моніторинг інформаційних потреб і запитів користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка (2014 р.)» (до Міністерства культури України)

З 2003 в Харківській державній науковій бібліотеці ім. В. Г. Короленка реалізується довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу». До 2012 рік анкетування проводилося щороку, з 2013 року – один раз в 2 роки (в 2014 році). Це соціологічне дослідження зарекомендувало як ефективна форма зворотного зв'язку з користувачами, яка допомагає вивчити інформаційні потреби читачів та визначити рівень їх задоволеності якістю бібліотечних послуг.

24 грудня 2015 р. на засіданні вченої ради бібліотеки було заслухано доповідь головного бібліотекаря відділу науково-методичної роботи І. А. Карнаух про основні результати дослідження 2014 р. «Інформаційні потреби користувачів ХДНБ ім. В.Г. Короленка з позицій моніторингу».

Вчена рада ухвалила інформацію головного бібліотекаря відділу науково-методичної роботи І. А. Карнаух взяти до уваги та прийняти проект рішення з урахуванням висловлених зауважень та пропозицій.

Проведене дослідження показало досить високий рівень обслуговування читачів. Більшість респондентів задовольняє якість обслуговування (84,9%), частково – 13,5% і лише 0,3% (з категорії спеціалістів) виказали незадоволеність сучасним станом обслуговування. 17,7% читачів висловили теплі побажання щодо поліпшення матеріально-технічної бази як бібліотеки так і бібліотекарів. Як зауважив наш постійний читач-науковець: «*Потрібно ставити питання про збільшення фінансування з державного місцевого бюджету для комплектування фондів бібліотеки і покращення соціальної сфери колективу працівників бібліотеки*».

За даними анкет з'ясувалося, що основними мотивами звернення користувача до наукової бібліотеки є наукова (28%), з самоосвітня – 23,4 %, виробнича – 15,2% діяльність.

Опитування дозволило виявити, що найчастіше респондентам були потрібні ретроспективні документи за останні 10 років – 33,9%, за 1–2 роки та останні 5 років – по 25,2%.

Дані анкет показали, що найбільшу цікавість респонденти виявляють до технічної літератури (15,2%), матеріалів з культури, мистецтва та

спорту (13%), літератури з природничих наук (10,2%). Читачам також потрібна художня література (9,3%), література з літературознавства, мовознавства (9,2%), суспільствознавства (8,7%), психології (8,6%), медичних наук (6,8%).

За мовою видання респондентів цікавить література як російською (44,2%), так і українською мовами (42,5%). Така тенденція простежується серед усіх категорій читачів: науковці замовляють літературу українською та російською мовами (по 41%), студенти – українською мовою – 45%, російською – 44,2%, спеціалісти – 41,3% та 47% відповідно, робітники – 37,5% та 50% відповідно, категорія «інші» – 45% та 50% відповідно. Серед видань іноземними мовами попитом користуються документи англійською (7,3%) та німецькою (3,6%) мовами.

Під час дослідження був отриманий матеріал з кількості видань, які не знайшли читачі: 1–3 видання – 41,7%, більше 10 – 18,9%, не відповіли – 17,6%. Найбільше незадоволені результатом пошуку видань (не знайдено більше 10) науковці – 26,9%.

У ході дослідження було виявлено, що читачі майже не отримують відмови при замовленні літератури (43,2%), або отримують лише 1–3 відмови (30,9%). Серед основних причин відмов більшість респондентів назвали такі: видано по МБА (21,1%), немає на місці (20,1%), знаходиться в іншому відділі (18,6%). Значна кількість користувачів не відповіла на запитання (20,3%). Було виявлено, що в більшій мірі на відмовлення читачів впливають об'єктивні чинники. Відсутність видання або його мала екземплярність зумовлені обмеженістю фінансування та недоліками видавничої політики (недостатність тиражів, особливо наукових матеріалів), переорієнтацією друкованих видань на мережеві форми.

Читачі зауважують ветхий стан газетного фонду та пропонують відсканувати періодичні видання, рідкісні і багатовикористовувані документи.

Склалася тривожна ситуація, пов'язана із задоволенням інформаційних потреб (ІП) користувачів. На думку респондентів, більшість ІП фонд бібліотеки задовольняє (66,8%), частково (27%). Основною причиною незадоволеності БФ читачі назвали відсутність потрібної літератури у фонді (87,5%).

Читачам не вистачає нових періодичних видань, сучасної вітчизняної та іноземної фахової наукової літератури, статистичних матеріалів, стандартів, покажчиків національних та міждержавних стандартів, електронних версій книг. Респонденти потребують літературу з таких галузей знання як медицина, психологія, техніка, історія, економіка, філософія, філологія. Одержаний матеріал свідчить перш за все про

незадоволеність станом укомплектованості фонду науковою літературою. Лакуни БФ останніх років для наукової бібліотеки, яка є одним з найбільших фондоутримувачів України, вже неможливо заповнити. Бібліотека перестає бути конкурентоспроможною серед інформаційних закладів на ринку креативної індустрії. Виникають сумніви у здатності в недалекому майбутньому запропонувати якісні інформаційні продукти та послуги, які б відповідали споживчим вимогам.

В наступному році ХДНБ ім. В. Г. Короленка буде святкувати свій 130-річний ювілей. На протязі своєї цікавої, іноді складної долі, бібліотека успішно працювала для читачів і була духовним осередком українського суспільства. Сьогодні ми розробляємо перспективні плани оновлення організаційної структури системи обслуговування; розширюємо види інформаційно-сервісних послуг відповідно до запитів читачів; проектуємо поліпшення матеріально-технічної бази бібліотеки, беручи участь у різних благодійних програмах та грантах; проводимо моніторингові дослідження з вивчення ІП користувачів. Але для перезавантаження системи бібліотечно-інформаційного обслуговування, перетворення бібліотеки в соціокультурний та інформаційний центр європейського типу потрібні не тільки зусилля працівників бібліотеки, але й соціальна взаємодія між бібліотекою та читачем, бібліотекою та державою. Кожен читач має бути впевненим, що його думка буде врахована і (що важливо!) реалізована. Бібліотека має стати цікавою громаді, відкритою «Urbi et orbi» («місту і світу»).

З метою виконання пропозицій та зауважень читачів бібліотеки вченою радою ХДНБ ім. В. Г. Короленка було надано такі рекомендації відділам.

Система обслуговування читачів повинна бути приведена у відповідність з вимогами, які ставить перед нею суспільство. Головна тенденція – зрушення від орієнтації бібліотеки як сховища на відкритість фондів користувачам як друкованих, так і електронних видань. Необхідно організувати відкритий доступ до підсобного фонду загального читального залу шляхом винесення його до читального залу.

Для популяризації фонду постійно формувати виставки нових надходжень у великому читальному залі бібліотеки (де сконцентрована більшість читачів/користувачів); пропонувати оформлення розсилку інформації про нові надходження через сайт бібліотеки (при реєстрації та перереєстрації за запитом читача).

Надати можливість користування бібліотекою шляхом введення процесу віддаленої реєстрації для всіх бажаючих.

Автоматизовані технології обслуговування повинні стати більш доброзичливими для користувачів. Читачі потребують простішого пошуку в каталозі, можливість копіювання бібліографічного опису з ЕК для електронного замовлення документів. Потрібно розглянути удосконалення автоматизованих систем обробки інформації бібліотеки, або заміни їх на більш сучасні. Розробити програму перспективної системи послуг, орієнтованої на оновлення інформаційних технологій в бібліотеці (сітьовий режим обслуговування читачів у відділах бібліотеки, який об'єднує процес пошуку документу з процесом замовлення, видачі, бронювання та ідентифікації видань на основі штрихкодів).

Із-за недоліків роботи серверу користувачі бібліотеки не мають постійного дистанційного доступу до віддалених ресурсів бібліотеки (електронний каталог, електронне замовлення документів). Необхідна допомога держави з фінансування для підтримки більшої потужності сервера. Це також вирішить питання створення на базі ХДНБ ім. В. Г. Короленка репозиторію електронних документів. Читачі вимагають оцифрування більшості ретроспективних видань. Необхідна спеціальна апаратура для оцифрування та підготовка відповідних фахівців.

Наповнення баз даних повинне здійснюватися з орієнтацією на споживачів. Розглянути питання об'єднання БД бібліотеки. У зв'язку з недокомплектуванням фонду постає питання повного розпису всіх видань, які надходять до бібліотеки. І це особливо стосується аналітичного розпису статей з серіальних видань.

Залишається невирішеним питання ретроконверсії друкованих каталогів в електронний. Потрібно вивчити досвід співпраці бібліотек України (зокрема Дніпропетровської ОУНБ ім. Первоучителів слов'янських Кирила та Мефодія) з розробниками програм розпізнавання текстів Finereader кампанії ABBYY з метою переведення друкованих каталогів бібліотеки в електронний. Читачі з старих друкованих карток не можуть взяти інформацію про місцезнаходження видання, ретроконверсія це питання вирішить.

Комфортність обслуговування читачів потребує скорішого припинення будівництва поряд з бібліотекою та ремонту бібліотеки. Потрібен постійний доступ до бібліотеки по міському телефону (особливо це актуально для виконання довідок, замовлень по МБА), можливість для пільгових категорій читачів меншої вартості послуг ксерокопій.

Користувачі, особливо похилого віку та з обмеженими можливостями, потребують безшовного доступу до всієї інформації (тобто в єдиному вікні замовлення та отримання інформації та видань).

Особливої уваги потрібно приділити в науковій бібліотеці науковцям. Розширити комплекс заходів, орієнтованих на задоволення інформаційних потреб користувачів у науковій діяльності, які відповідали б європейським нормам обслуговування вчених (допомога в визначенні наукометричних показників, підготовка оформлення списку літератури в міжнародних виданнях згідно з діючими стандартами та правилами опису тощо).

Потрібно активніше рекламувати послуги бібліотеки, орієнтованих на задоволення інформаційних потреб користувачів (розповсюдження рекламної продукції бібліотеки (флаєри, буклети, календарі); створення і розміщення навігаційних стендів, які включають інформацію про відділи (місце розташування, режим роботи, послуги).

В бібліотеці повинні бути постійнодіючі курси з інформаційної культури для різних категорій читачів наукової бібліотеки. Необхідно розглянути питання співпраці ХДНБ ім. В. Г. Короленка та Харківської державної академії культури з організацію курсів підвищення кваліфікації та перепідготовки для бібліотекарів (пошук інформації в Інтернеті). Потрібна організація занять з використання альтернативних каналів отримання наукової інформації (інтернет ресурси, БД тощо) як для фахівців бібліотеки так і для користувачів. Розробити універсальні та тематичні он-лайн навігатори по цим ресурсам.

Звернути увагу на терміни перебування літератури підвищеного попиту та малої екземплярності на МБА та у ВРД.

Розглянути питання щодо внесення змін у режим обслуговування користувачів бібліотеки. Провести експеримент з подовженням роботи бібліотеки в окремі дні

Дослідниками було запропоновано для вивчення інформаційних потреб читачів у наступному році запровадити онлайн-анкетування на сайті бібліотеки та в соціальних мережах. Було також рекомендовано використати програмний продукт Data Giraffe (розробку Ради міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX) у рамках програми «Глобальні бібліотеки» за підтримки Фундації Біллі та Мелінди Гейтс) для опитування на комп'ютерах публічного доступу. Переопрацювати анкету та звернути увагу на удосконалення організації проведення анкетування.

Оприлюднити результати дослідження на сайті ХДНБ ім. В. Г. Короленко, у соціальних мережах тощо.

**Додаток М**

## Фотографії з засідання вченої ради ХДНБ ім. В. Г. Короленка від 24.12.2015 р.











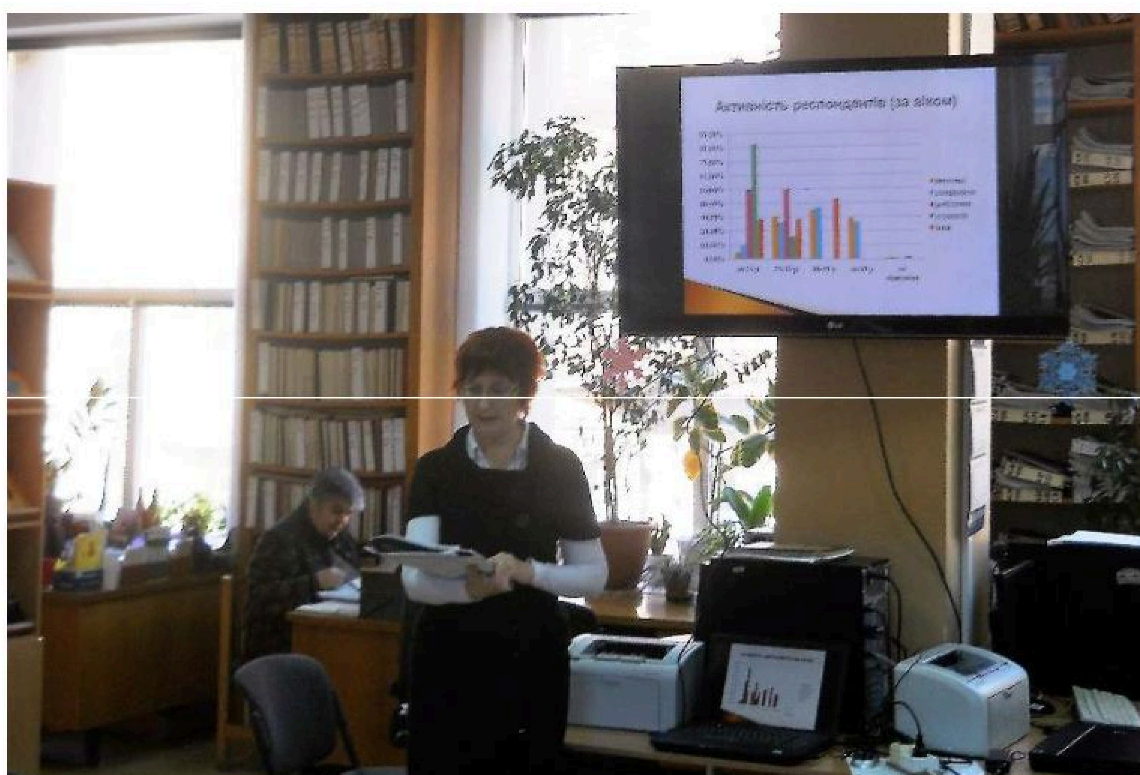











Активність респондентів (за віком)

**Додаток Н**

## Карнаух І. А. Орієнтація на читача: за результатами дослідження інформаційних потреб і запитів користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка: презентація

ОРІЄНТАЦІЯ НА ЧИТАЧА:
ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ
ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ І ЗАПИТІВ
КОРИСТУВАЧІВ
ХДНБ ім. В. Г. КОРОЛЕНКА

Карнаух Ірина Анатоліївна
Харківська державна наукова
бібліотека імені В. Г. Короленка,
Україна, Харків

*«Несвоєчасні задоволення породжують невдоволення»*
*Демокріт*



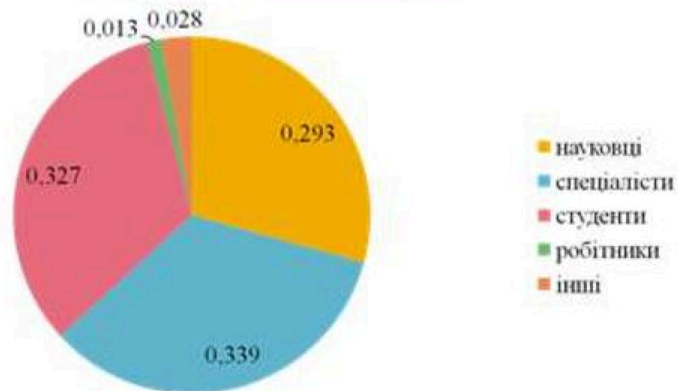
З 2003 р. у Харківській державній науковій бібліотеці імені В. Г. Короленка реалізується довгостроковий дослідницький проект «Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу».



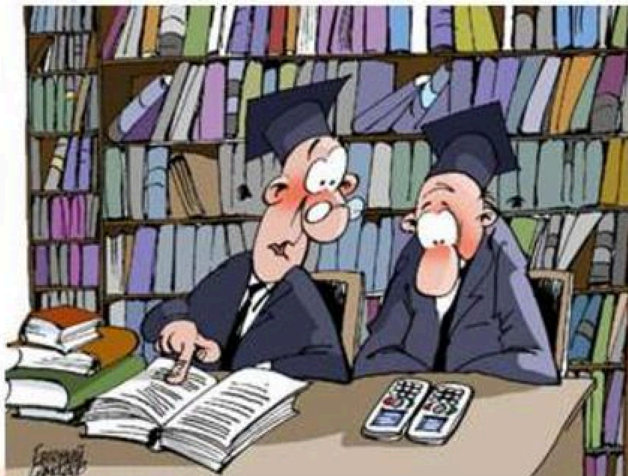
## Категорії користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка

- науковці
- спеціалісти
- робітники
- студенти
- інші

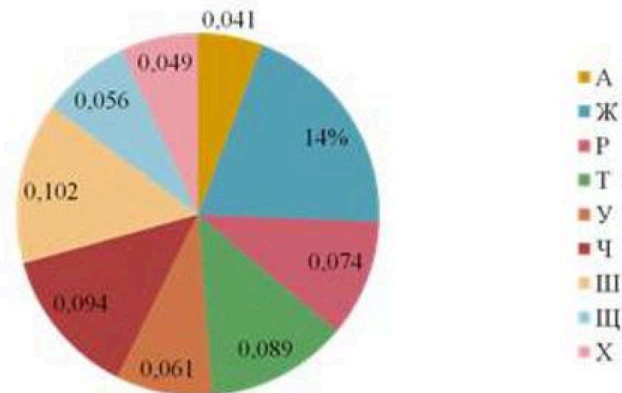
## Розподіл респондентів за читацькими категоріями



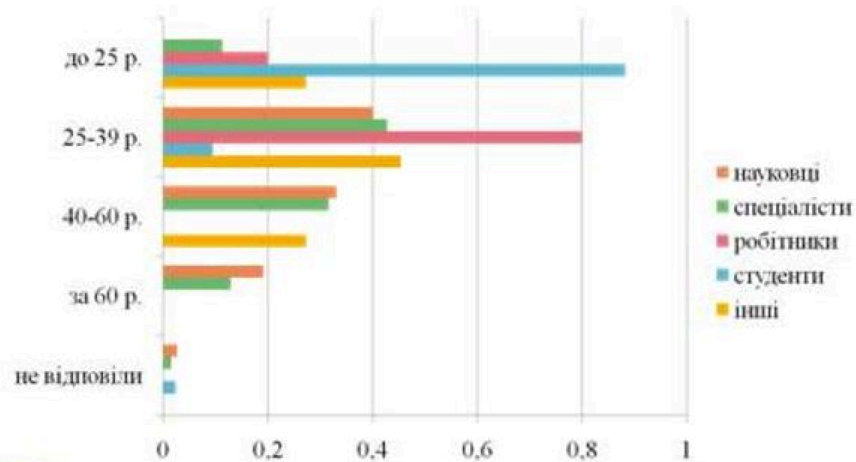

## За останні роки кількість науковців у Харківській області зменшилась фактично в 2,5 рази: у 1995 р. – 32508 осіб, у 2013 р. – 12685



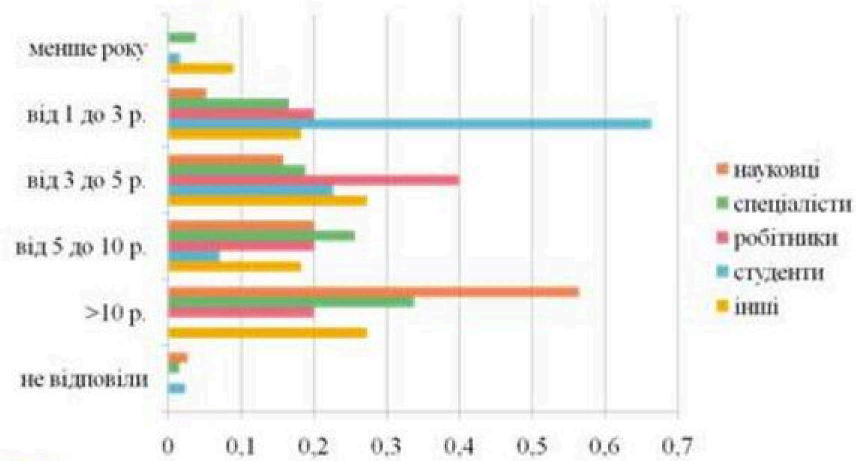
## Склад читачів за галузями науки, культури та виробництва, в яких вони зайняті



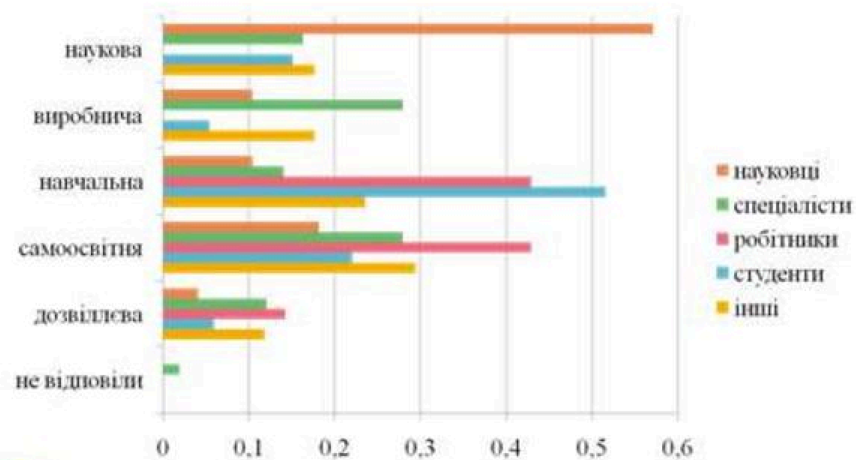

## Розподіл респондентів за віком



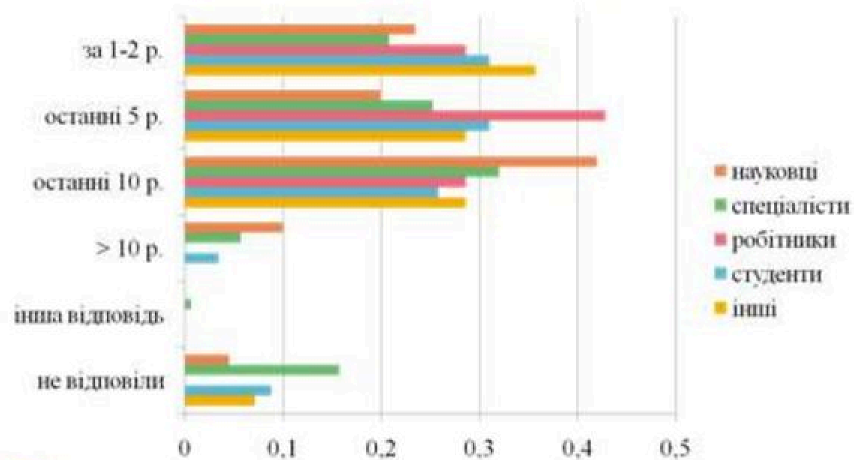
## Розподіл респондентів за часом користування бібліотекою




## Розподіл респондентів за метою звернення до бібліотеки



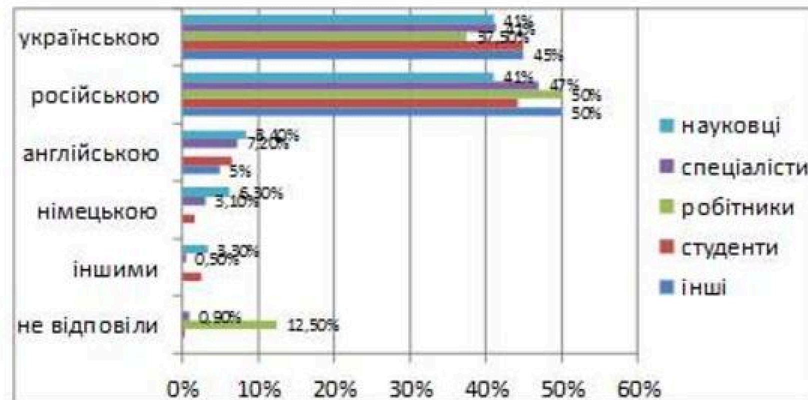
## Роки, за які респондентам потрібна інформація



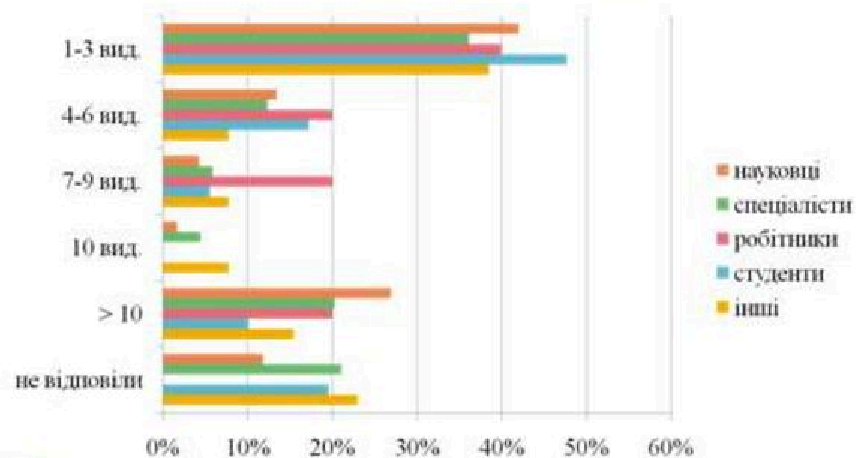

## Галузі знання, література з яких потрібна респондентам



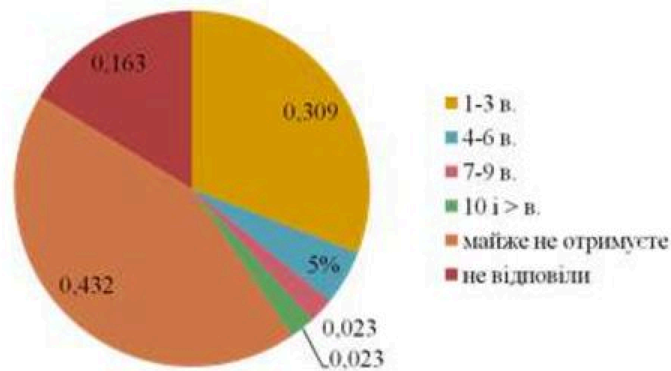
## Документи якими мовами замовляють респонденти



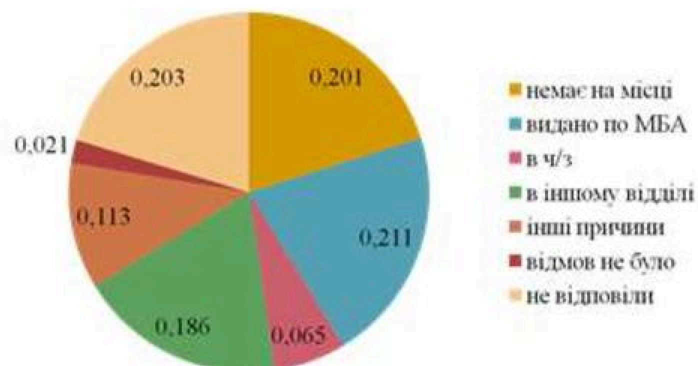

## Кількість видань, що не знайшли респонденти

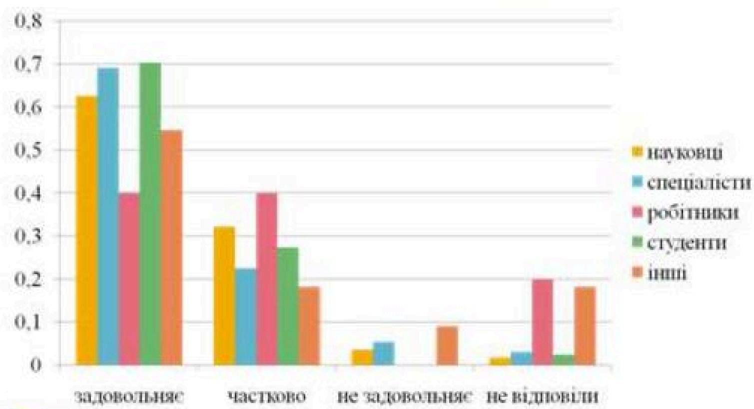


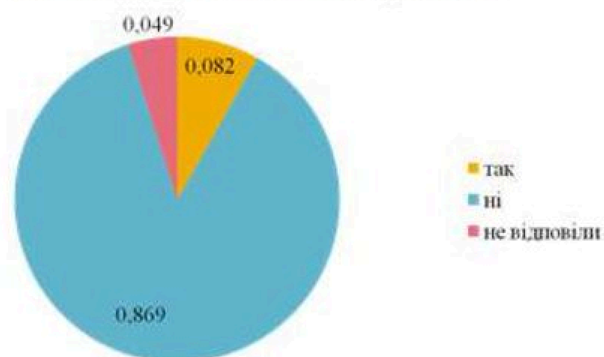
## Кількість відмов, які отримує читач кожного разу

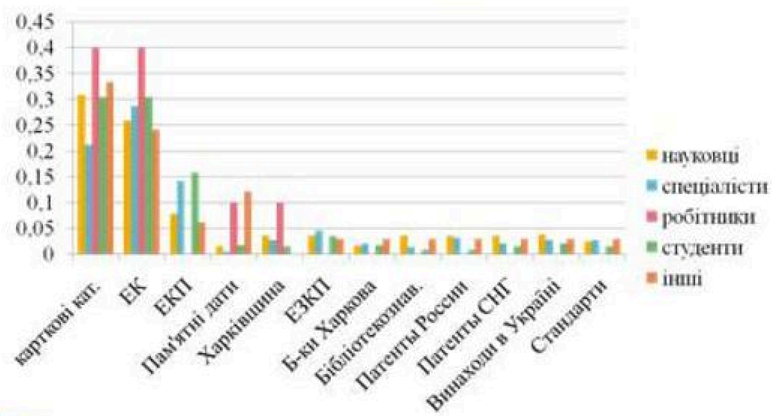


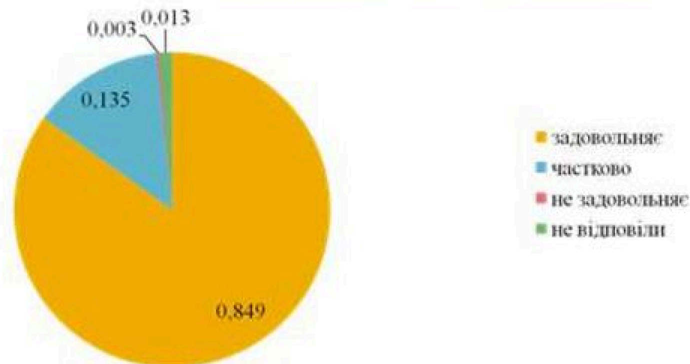

## Причини відмов

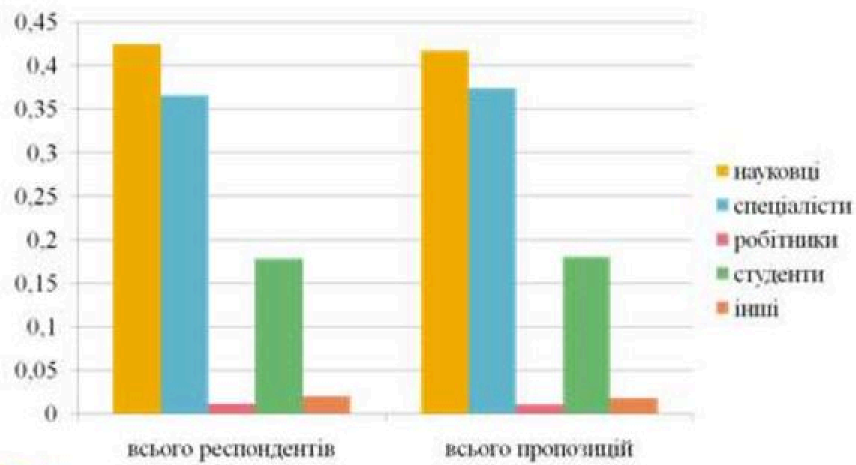


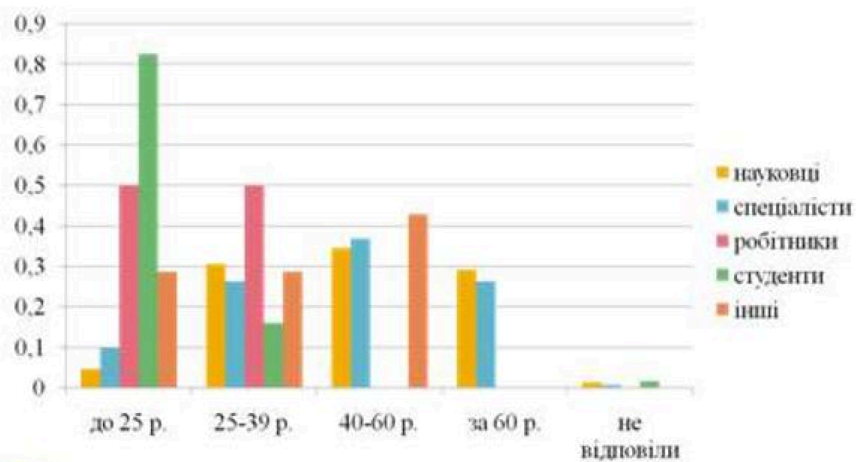

Оцінювання якості задоволення бібліотечним фондом
0,8
0,7
0,6
0,5
0,4
0,3
0,2
0,1
0
задовольняє
частково
не задовольняє
не відповіли
науковці
спеціалісти
робітники
студенти
інші


Чи зазнаєте труднощів у роботі з каталогами та базами даних?
0,049
0,082
0,869
так
ні
не відповіли

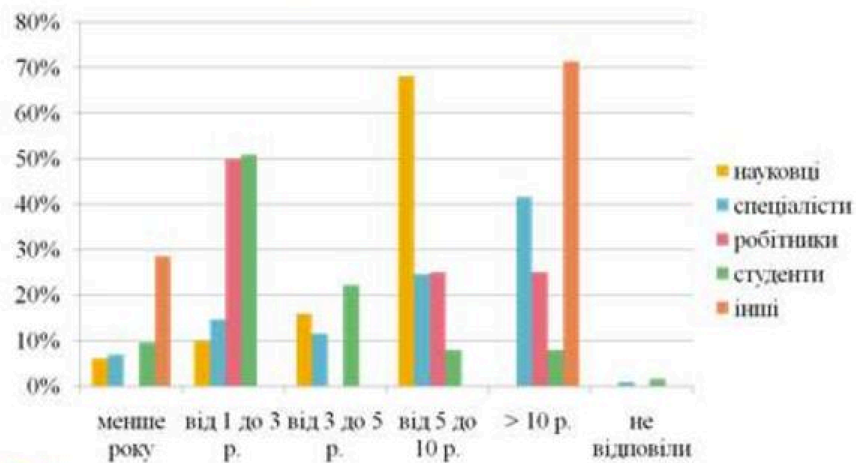

Користування каталогами
та базами даних
0,45
0,4
0,35
0,3
0,25
0,2
0,15
0,1
0,05
0
карткові кат.
ЕК
ЕКП
Пам'ятні дати
Харківщина
ЕЗКП
Б-ки Харкова
Бібліотекознав.
Патенты России
Патенты СНГ
Винаходи в Україні
Стандарти
науковці
спеціалісти
робітники
студенти
інші


Оцінювання якості
обслуговування
в ХДНБ ім. В. Г. Короленка
0,003
0,013
0,135
0,849
задовольняє
частково
не задовольняє
не відповіли


Активність респондентів
0,45
0,4
0,35
0,3
0,25
0,2
0,15
0,1
0,05
0
всього респондентів
всього пропозицій
науковці
спеціалісти
робітники
студенти
інші


Активність респондентів (за віком)
0,9
0,8
0,7
0,6
0,5
0,4
0,3
0,2
0,1
0
до 25 р.
25-39 р.
40-60 р.
за 60 р.
не відповіли
науковці
спеціалісти
робітники
студенти
інші

## Активність респондентів (за часом користування бібліотекою)




## Головною проблемою бібліотеки читачі всіх категорій назвали відсутність нових видань у фонді 28,1%



## Бібліотека як соціокультурний та інформаційний центр європейського типу на ринку креативної індустрії



Наукове видання

# ЗВІТ
# ПРО НАУКОВО-ДОСЛІДНУ РОБОТУ
## Інформаційні потреби і запити користувачів ХДНБ ім. В. Г. Короленка з позицій моніторингу (2014 р.)

Відповідальний за випуск Валентина Дмитрівна Ракитянська,
*заслужений працівник культури України*

Науковий редактор Людмила Володимирівна Глазунова
*кандидат наук із соціальних комунікацій*

Редактор Наталія Олександрівна Стрілець,
*кандидат наук із соціальних комунікацій*